



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mora Guevara, Yolanda Stefany (ORCID: 0000-0001-9642-1974)

ASESOR:

Mg .Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSIARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y
ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme salud y fuerzas . A mis padres por su apoyo incondicional, y por sus consejos recibidos diariamente.

Agradecimiento

A mi casa de estudio Universidad César Vallejo por permitirme crecer profesionalmente y convertirme en una persona del éxito.

También a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validación del Instrumento por Especialistas.	18
Tabla 2 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de la Gestión Municipal Vial y sus dimensiones en usuarios de una empresa de transporte de Lima Metropolitana.	19
Tabla 3 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de la variable Servicio de transporte público y sus dimensiones en usuarios de una empresa de transporte de Lima Metropolitana, 2022.	21
Tabla 4 Tabla Cruzada de las variables Gestión Municipal Vial y Servicio de transporte público.	22
Tabla 5 Tabla de Normalidad- kolmogorov-Smirnov	23
Tabla 6 Correlación entre la dimensión Gestión Municipal Vial y Servicio de transporte público en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.	24
Tabla 7 Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Tangibilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.	25
Tabla 8 Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Fiabilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.	26
Tabla 9 Correlación entre la Gestión Municipal y la dimensión Capacidad de respuesta en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.	27
Tabla 10 Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Garantía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.	28
Tabla 11 Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Empatía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño no experimental de nivel correlacional.	15
Figura 2. Fórmula del cálculo del muestreo.	16
Figura 3. Distribución porcentual, según la variable Gestión Municipal y sus dimensiones.	20
Figura 4. Distribución porcentual, según la variable Servicio de transporte público y sus dimensiones.	21

Resumen

La investigación buscó determinar la existencia de una relación directa entre la gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana. A través de ella se propuso identificar los niveles de la gestión municipal vial y precisar la relación con indicadores de satisfacción en usuarios de un servicio de transporte público. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el diseño no experimental descriptivo correlacional, la muestra poblacional fue 167 usuarios del servicio de transporte público, el muestreo fue de tipo probabilístico y se emplearon dos cuestionarios adaptados y validado por expertos, se aplicó una prueba piloto logrando obtener altos niveles de fiabilidad. Los resultados inferenciales del Rho de Spearman refieren una relación de nivel moderado, siendo el p valor menor a 0.05 ($<.001$), y el coeficiente de correlación de rho de Spearman de ,538. En tal sentido se concluye, que una mejor Gestión Municipal Vial, mejora el Servicio de transporte público en el contexto analizado.

Palabras clave: Administración, Sistema vial, transporte, calidad de servicio.

Abstract

The research sought to determine the existence of a direct relationship between municipal road management and urban public transport service in users of a transport company in Metropolitan Lima. Through it, it was proposed to identify the levels of municipal road management and specify the relationship with satisfaction indicators in users of a public transport service. The research approach was quantitative, the non-experimental descriptive correlational design, the population sample was 167 users of the public transport service, the sampling was probabilistic and two adapted questionnaires were used and validated by experts, a pilot test was applied, achieving obtain high levels of reliability. The inferential results of Spearman's Rho refer to a relationship of moderate level, with the p value being less than 0.05 ($<.001$), and the Spearman's Rho correlation coefficient of .538. In this sense, it is concluded that a better Municipal Road Management improves the public transport service in the analyzed context.

Keywords: Administration, road system, transport, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Las ciudades modernas se caracterizan por tener un servicio de transporte público rápido efectivo, limpio, eco amigable y puntual, el mismo que permite el manejo eficiente del tiempo para el usuario, así como, disminuye las emisiones de gases contaminantes, esto se ha convertido en un principio inobjetable en las ciudades del primer mundo, las mismas que cuentan con una población considerable (Govender, 2016). El propósito es disminuir el efecto contaminante de estos medios de transporte, organizar de mejor manera las rutas para que el traslado sea organizado, evitando tumultos y aglomeraciones, lo que permite que los pasajeros gocen de un servicio de transporte público efectivo (Jara, 2016).

Diversos investigadores han demostrado que es posible desarrollar formas de vida saludables a nivel colectivo, esta condición permite elevar los índices de calidad de vida de los ciudadanos, así como disminuye los niveles de estrés ambiental, contaminación sonora, contaminación sólida y residual, el bienestar de la sociedad se ve perjudicado con la presencia de estos elementos relacionados con un mal manejo del transporte público y la ausencia de un Plan Maestro Vial (Banco Mundial, 2017).

Lima nuestra ciudad capital, sufre pérdidas relacionadas al caos vehicular, al tráfico que se genera y sus externalidades cercanas a los 6 mil millones de dólares. El transporte público de esta megalópolis, pone en evidencia un conjunto de deficiencias y omisiones en cuanto a la implementación de un moderno y actualizado plan vial integral (Sánchez, 2017). Desde un enfoque estratégico y táctico, se pueden evidenciar las deficiencias del sistema operativo de transporte, concluyendo que una ciudad tan grande como Lima que alberga aproximadamente 10 millones de habitantes, carece de un eficiente plan vial maestro, que permita a sus habitantes mejorar su calidad de vida, respecto al traslado dentro de la ciudad (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2016).

En el ámbito local es frecuente escuchar noticias acerca del congestionamiento de tráfico especialmente en las horas punta donde las personas tienen que trasladarse a sus trabajos o centro de estudios generando incomodidad y estrés también a esto se une los accidentes de tránsito, los cuales tienen como consecuencia la muerte y dolor que afectan a muchas familias, producto de la negligencia de los conductores, fallas mecánicas y errores humanos (Morocho, &

Rodríguez, 2019). Por ende, las autoridades municipales de la zona o jurisdicción no cumplen con la normatividad establecida para este rubro, tales así la causa del problema estaría en el marco institucional del servicio de transporte urbano.

Según la Organización Mundial de la Salud (2015), nuestro país presenta una perspectiva no muy alentadora en cuanto a accidentes de tránsito, debido al aumento de siniestros que han ocurrido en las carreteras en los últimos años, a ello le agregamos problemas relacionados con un crecimiento desordenado del parque automotor. Para el Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2020) en el año 2020 se registraron aproximadamente 55,000 accidentes vehiculares, de los cuales cerca de 27,000 se dieron en Lima metropolitana, manteniendo una tendencia al crecimiento para los próximos años por encima del 4% anual. Esta situación es preocupante, sin embargo, debemos entender que el problema se centra en las zonas urbanas, siendo la ciudad capital la que mayor cantidad de accidentes presenta, estando muy próximo al 50% del total registrado. Considerando que es la segunda ciudad más grande de nuestro país, Arequipa también presenta un número considerable de accidentes, sin embargo, esto sólo representa alrededor del 7% del total.

Respecto a las razones o causas que producen la mayor parte de estos accidentes, tenemos el aumento excesivo de velocidad, el incumplimiento de las reglas de tránsito, el desarrollo de maniobras no permitidas y un bajo nivel de conocimiento sobre seguridad vial (López, 2016). Recordemos que una respuesta a este crecimiento desordenado del sistema vehicular en nuestra capital, involucra atender directamente el caótico servicio de transporte público. La respuesta de las autoridades competentes a nivel municipal y del ministerio de Transportes fue la creación de Planes Maestros de Integración Vial, donde se establecen corredores, que buscan disminuir y organizar el desplazamiento poblacional diario (Quijada, & LLantoy, 2020). Los servicios de transporte como el Metropolitano, los corredores viales y el Metro han permitido hacer más fluido y rápido el viaje dentro de la ciudad, sin embargo, su debilidad se encuentra en que no han mejorado la calidad del servicio ofrecido.

En el 2018, se formó la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, denominada ATU por sus siglas, esta entidad reguladora del transporte público, nace con una serie de prerrogativas y facultades para regular el transporte público,

sin embargo, está adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, su propósito desde un inicio fue fomentar la implementación de un sistema integral, tanto para Lima, como con el Callao, relacionado con el transporte público, el mismo que promueva un traslado de los pobladores, bajo principios de calidad y eficiencia. Sin embargo, es necesario precisar que a la fecha, los esfuerzos que ha desplegado esta autoridad competente, no ha permitido solucionar el caótico tráfico limeño, por el contrario, el mal servicio, el desorden y el aumento en cuanto accidentes con pérdidas materiales y humanas en los últimos años, reflejan que la creación de esta entidad autónoma, no ha permitido solucionar los problemas de tránsito (Reyes, 2016).

El problema de fondo se encuentra en un mal sistema de Seguridad Vial, donde se pueden encontrar problemas relacionados con el poco profesionalismo de los choferes y cobradores, un sistema de transporte desactualizado, vías con faltas de señalización, una infraestructura con poco mantenimiento y un parque automotor vetusto. Bajo esta premisa, se hace indispensable determinar de manera apropiada, el papel que cumplen los municipios a través de sus diversos órganos de control, las mismas que en teoría tienen como propósito regular el tránsito, esto debe guardar concordancia con las funciones que llevan a cabo la Policía Nacional y los fiscalizadores del A.T.U. Las grandes ciudades en el mundo, presentan problemas similares relacionados a su crecimiento desmedido y el transporte público, hallándose similitud con la problemática peruana, donde el tiempo de espera en un viaje se hace extenso, existe mala organización en los paraderos y rutas, las unidades de transporte tienen mucho tiempo de servicio, existiendo además poco compromiso de parte de choferes y cobradores para respetar las reglas de urbanidad y vial (Rivera, 2017).

Nuestra ciudad capital, no está exenta de esta problemática, en el distrito de San Juan de Lurigancho, encontramos la empresa de transporte la huayrona que cuenta con 29 años de servicio y que cubre la ruta de Santa María hasta Magdalena del Mar a pesar de estar formalizada, ha tenido dificultades para cumplir la normativa vigente en cuanto a transporte público, presentando quejas y reclamos relacionados con el manejo poco eficiente de las unidades de transporte, la falta de respeto a las rutas establecidas y problemas relacionados con la buena atención por parte del personal de transporte, a ello le sumamos situaciones conexas

relacionadas con la inseguridad que viven las personas que utilizan un servicio de transporte, así como las colas y tiempo de espera, debido a que no se respeta las frecuencias y rutas establecidas. Bajo este contexto descrito la presente investigación se propone indagar la siguiente problemática: ¿Cómo se relaciona la Gestión municipal vial y el servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022? En cuanto a los problemas específicos: ¿Cómo se relacionan la Gestión municipal vial y las dimensiones: Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Garantía, Tangibilidad y Empatía de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?

Con relación a la justificación, podemos decir desde una perspectiva teórica que el presente informe es importante, porque analiza los diversos enfoques y marcos conceptuales existentes, sobre el servicio de transporte público y la satisfacción del usuario, ello permitirá ampliar el conocimiento y el debate teórico existente sobre ambas variables de estudio. Desde el punto de vista práctico la investigación es relevante, ya que permite obtener datos confiables y seguros acerca de la gestión del transporte urbano y el servicio ofertado por la empresa mencionada, en el distrito de San Juan de Lurigancho. Desde una perspectiva metodológica, podemos afirmar que el presente informe es relevante, ya que aporta un conjunto de estrategias, técnicas, métodos, así como instrumentos que han demostrado su validez y confiabilidad, los mismos que serán replicados por ulteriores investigadores del tema.

Con relación a los propósitos de la investigación se planteó como Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima. En cuanto a los objetivos específicos: Determinar la relación entre la Gestión municipal vial y las dimensiones Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía y Empatía en una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Respecto a las inferencias se planteó la Hipótesis general: Acerca de la existencia de relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en una empresa de transportes. Como Hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía en usuario y Empatía en una empresa de transportes de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo esta investigación tenemos los estudios nacionales e internacionales entre los nacionales tenemos a Méndez (2018) al evaluar la gestión municipal relacionándola con la Seguridad Ciudadana en Lima, desarrollando su informe en un diseño no experimental correlacional causal, hallaron que la gestión municipal influye en relación a la Seguridad Ciudadana, ello según los resultados de valor del coeficiente de Nagelkerke = 0,904, esto demostró que la variable predictora gestión municipal influye en un 90.4% sobre la seguridad ciudadana. También hallamos el informe de Montoya y Quispe (2018), quienes evaluaron la gestión de seguridad vial y su influencia en el transporte público en provincia, el diseño fue correlacional causal, entre los resultados se pudo demostrar, que la gestión de la seguridad vial influye en el transporte público y el servicio que ofrece en el municipio, según la prueba Tau_b de Kendall es $\tau = ,294$.

También, Gamarra, Castro, Castro y Zúñiga (2017), llevan a cabo su investigación sobre la relación que tiene la gestión municipal y la prestación de servicios públicos limeños, el diseño es no experimental, transversal. Finalmente, se tiene como conclusión de que la existe una influencia de manera directa hacia la prestación de servicios públicos, según la prueba de Kolmogorov Smirnov= ,571, con un sig. (Bilateral) ,000. Simultáneamente; Arteaga y Saavedra (2018), quienes se enfocaron en la gestión municipal, identifican un modelo para los procesos de una municipalidad situada en Lambayeque. La investigación es de un diseño descriptivo transversal y los autores han tomado como punto importante y clave La limpieza pública ya que es prioridad para los ciudadanos chichilayanos. A modo de cierre, se reporta actividades empíricas que demostraron que se presenta un servicio de gestión municipal con un alcance del 24% para el tema de limpieza de calles y parques, así como, un nivel de satisfacción del 31% para el caso del recojo de la basura.

Para Quijada y Llantoy (2021), realizaron un análisis con respecto a la calidad del servicio de transporte público limeño. Tuvo como propósito desarrollar el problema del transporte de una institución en relación a la calidad de servicio que le ofrece a sus pasajeros. La metodología implementada para este estudio fue de un diseño transversal. Como resultado, se obtuvo que el 68% de los usuarios no estaban conformes con el servicio que se les brindaba y se necesitaba realizar

reformas de infraestructura para mejorar la gestión de su servicio. Asimismo, Casiano y Cueva (2020), se propusieron analizar los niveles de percepción y confianza respecto a la gestión que maneja la municipalidad en un distrito de la selva peruana, la investigación fue descriptivo correlacional y a través de la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo el indicador general de percepción negativa de 30, 99%. De la misma manera, concluyendo que existe un bajo nivel de percepción respecto a dicha prestación que ofrece el municipio.

Referente al tema tenemos los antecedentes internacionales de algunos investigadores tales como Fernández, y Valenzuela (2017), con respecto a su investigación dedicada a la gestión vial contribuyente a la mayoría del ambiente urbano chileno. Tiene un diseño de estudio descriptivo, con diseño no experimental; analiza como el impacto ambiental - urbano derivado del tráfico, se logran cuantificar, en base los niveles de saturación, lo toman como ejemplificación en Santiago de Chile, donde se aplican medidas que revelan como el impacto del tráfico disminuirían, sin aumentar la capacidad vial. De la misma forma, Capelo (2020), analiza en su investigación la evaluación de la gestión de calidad en el uso de transporte público ecuatoriano, y con respecto a los resultados se pudo determinar que el 40% de los pasajeros afirma que el sistema no tiene la suficiente calidad de servicio que esperan, el 88% revela fallas en los equipamientos de buses, el 90% brindan como una sugerencia mejorar de manera urgente la calidad que puede brindar el transporte público en el país.

En la misma línea, Acosta y Covarrubias (2018), publicó un artículo donde tienen como objetivo buscar las semejanzas y diferencias de la evolución del servicio de transporte público en tres ciudades de México, además de determinar cada buena gobernanza de respectivo sistema. Tiene una metodología que se basa en comparar dos sistemas rectores del servicio, como resultado, se obtuvo que el sistema de León logró mejores indicadores sobre las capacidades de respuesta y efectividad y los poderes compensatorios (resiliencia), siendo elementos indispensables en el buen gobierno ciudadano.

Finalmente, para Morocho y Rodríguez (2019), en su informe cuyo objetivo fue analizar la calidad del servicio que se ofrece en el transporte público en una ciudad de Ecuador, los resultados hallaron una serie de deficiencias respecto al estado de los buses, siendo reportado por más del 17% de usuarios del servicio

público, asimismo, se halló que el 39% ubican entre bueno y muy bueno el servicio. También el 56% de los evaluados, considera que el servicio es regular. El estudio concluye con una serie de deficiencias, encontrados en el servicio regular, que deben ser analizadas y evaluadas y mejoradas por la actual gestión.

A continuación, se mencionan las teorías generales que respaldan la presente investigación, para la primera variable, tenemos la teoría sobre Gestión Municipal vial, la misma que tiene su origen en la gestión de la calidad (Camisón, 2007). La gestión de la calidad se contextualiza en los procesos de planificación, donde se encuentran las teorías generales que sustentan el ciclo de gestión eficiente, la teoría de Joseph Juran sobre la trilogía de la calidad de la correcta gestión, citado por Álvarez, et al. (2006) quien confirma su definición en la incorporación de la planificación, el control y la mejora continua, desarrollando el concepto de planificación de la calidad, el mismo que se refiere al valor que indica la determinación de los clientes, distinguiéndose por clientes externos e internos. Es decir, sus expectativas o inquietudes son de gran importancia debido a la evolución que genera las especificaciones de los productos y servicios y también contribuyen a la elaboración y optimización de los procesos que conducen a la obtención de servicios y productos que satisfagan las expectativas, así como le es necesario gestionar los controles hacia arriba preservación de la producción (Govender, 2016).

Otra teoría sustancial que respalda el argumento de Juran es la teoría de la gestión de la calidad de Alcalde (2009), que establece que los líderes de las organizaciones se dedican a la tarea de ganar a la competencia y luchar por la preferencia del público, esto les permite tener una posición de dominio. Para lograr esto es requisito determinar un método de gestión de la calidad, en el que se confirmen los aspectos simples de la acción, así como el procedimiento de un correcto esquema de calidad y una estrategia de organización en la empresa, que pueda conducir a innovaciones continuas (Zeithaml, & Bitner, 2002). La organización se construye, apoya y mejora para desarrollar bienes y servicios enfocados en potenciales usuarios, sustentados en la alta calidad, de esta manera se obtiene una “imagen corporativa” aceptable, que se mantendrá con los años, de esta manera es posible utilizar actualizaciones continuas de calidad, que permitan

satisfacer y/o mejorar las altas expectativas de los nuevos clientes (Bergman & Klefsjö, 1994).

Respecto a la teoría sustantiva de la variable, partimos de los autores base de la investigación Tormo, &, Chisvert (2011) para quienes, la gestión municipal vial está relacionado con la agrupación de técnicas y tareas, que incluyen los mecanismos que permiten establecer un sistema de seguridad vial acorde, el mismo que permite disminuir o menguar el número de accidentes en la red vial. El propósito se enmarca en evitar accidentes con pérdidas humanas, lesiones de gravedad, así como, daños materiales, los autores consideran, que un sistema adecuado de circulación vial, debe diseñarse considerando los riesgos posibles existentes y latentes (Rojas, 2012).

El diseño de una red vial eficiente, se convierte en un objetivo de primer nivel a alcanzar por parte de los municipios en la actualidad, ello solo se logra, analizando todos los elementos y circunstancias participantes, este diagnóstico va de la mano, con posibles consecuencias, al realizar el trazado de la red que culmina con un esquema integrado, donde se ha tomado en consideración problemática existente, formulación de estrategias y tácticas, el establecimiento de metas, así como también, el control sobre el desarrollo de la propuesta (Dawkins, 2012). Para Canela (2014) una correcta gestión de la seguridad vial, sólo se logra cuando las acciones diseñadas, prevén grandes consecuencias en caso de accidente, sobre este principio se debe priorizar el desarrollo de una política vial, para evitar de que prevalezca la seguridad vial pasiva, donde una vez llevado a cabo el accidente, se busca disminuir los efectos.

De la misma manera Montalván (2013), considero que las características de una correcta gestión municipal vial, se puede entender, como el conjunto de acciones y procedimientos que buscan asegurar un adecuado control sobre el tráfico vehicular. Ello no puede ser ajeno al conocimiento de normas, disposiciones y leyes, así como, la estandarización de procesos y normativas específicas, para pasajeros, conductores y peatones, quienes están obligados a hacer un uso correcto de las vías, de esta manera se asume una conducta proactiva y de responsabilidad con relación al tema de la seguridad vial (Corporación Andina de Fomento, 2009).

Chávez, Quezada & Tello (2017) afirman que la gestión de la seguridad vial, es básica para lograr una efectiva disminución de accidentes y muertes, debido al tránsito vehicular, esta situación es innecesaria y puede manejarse de manera adecuada. Para diversos autores enfocados a la seguridad vial, consideran que esta se relaciona con las conductas que se demuestran en la vía pública, por parte de las personas, los mismos que pueden ejercer diversos roles, como pasajeros, choferes y transeúntes, este conjunto de normas tiene como fin, garantizar una plena seguridad a la persona humana (Canela, 2014). Poner en práctica este conjunto de normas y directivas es un gran desafío, ya que implica concientizar a la población y educarla en función de una normativa vial moderna, es por ello, que las leyes que buscan regular el orden del tránsito, se convierten en un valioso aliado para fortalecer la organización urbana. Regular el tránsito, asegura el bienestar de los ciudadanos, basados en su seguridad, también, tiene como propósito evitar acciones excesivas (Bonifaz, 2013)

Respecto a la relación a los tipos de seguridad vial Pacora (2012), refiere que está relacionado a la seguridad nominal, bajo esta perspectiva el autor refiere que cada grupo social, desarrolla su propio estándar y protocolos de ruta. Determinando que se cuenta con una ruta confiable, si es que se cumplen los requerimientos propios de la norma, ello está relacionado con la seguridad nominal normativa o legal. Siguiendo la línea teórica Artica (2015), refiere que la percepción de seguridad es un aspecto subjetivo, sin embargo, se puede analizar bajo dos aspectos, uno relacionado con el número de personas que muestran algún tipo de riesgo de tráfico y segundo relacionado a los problemas e incomodidad, basado en el nivel de riesgo. Como vemos existe una carga emocional muy fuerte en la percepción de la seguridad gestión vial, donde elementos relacionados con el miedo, ansiedad y la inseguridad interrelacionan, para generar una alta sensación de temor en las personas (Kotler, 2003).

Respecto a la importancia de la seguridad vial, todos los teóricos relacionados al tema, concuerdan sobre el valioso aporte que tiene dentro de una construcción social, ya que integra una gran cantidad de aspectos, relacionados con la seguridad vial normativa, reglamentos programas así como también, una serie de campañas relacionadas con la educación vial, que integran a los diversos agentes involucrados, desde empresarios de transportes, choferes y peatones

(Méndez, 2018). El proceso que se sigue con el propósito de emitir u obtener una licencia de conducir también forma parte de este programa de seguridad vial, además, se integran elementos relacionados a políticas públicas locales, respuestas ante situaciones de emergencia, participación de la sociedad agrupada y organizada, ingeniería vial y la relacionada con tráfico de red de carreteras (Rocha, 2014).

Respecto a la segunda variable de investigación, los diversos enfoques teóricos acerca del transporte público urbano y el tipo de servicio que se ofrece, tenemos la propuesta de Saavedra (2014), quien analiza el transporte público, considerándolo como un requisito previo para el progreso de una ciudad, es por ello que propone la revisión y desarrollo de un plan maestro, que integre diversos elementos con el propósito de mejorar el transporte público, esto implica aspectos administrativos, así como también, institucionales y de cooperación con otras áreas. De esta forma el servicio público puede ser diseñado y planificado, siguiendo estándares internacionales, de esta manera se puede acceder a un servicio eficiente en beneficio de los usuarios, quienes recibirán como beneficio ser partícipes de un sistema de transporte eficiente, a través del cual, se desplazan a desarrollar sus actividades todos los días, garantizando un traslado y retorno seguro (Soldevilla, Cucho y Palomino, 2017).

Para Borjas (2013) el transporte público como servicio urbano, viene a ser una estructura sistematizada de un conjunto de medios y recursos, que tienen como propósito el traslado de personas y de bienes en posibilidad de ser transportados, la dirección que toman es indefinida, considerando las posibles rutas que integran a una ciudad. El transporte público, viene a ser el servicio que se brinda a través de buses y que es remunerado, el desarrollo del mismo se lleva a cabo a través de empresas formalizadas o personas naturales, quienes son dueños de vehículos y que se integran al sistema de servicio de transporte urbano, como parte de un emprendimiento personal o familiar (Torres, 2012) (Arias & Valdivieso, 2014).

El sistema de transporte urbano en las ciudades, está conformado por el conjunto de camiones, buses, autos particulares, motocicletas, etcétera., pero no incluye solamente los equipos y vehículos mencionados, también tenemos que entender que hablamos de un sistema vial integral, por tanto, se evalúa la planificación, distribución, organización y crecimiento de la ciudad a través de

pistas, avenidas, veredas, rieles de ferrocarril, entre otros elementos, que terminan de complementar las diversas vías de transporte en nuestra ciudad (Andrade, 2016). El transporte público, es el más utilizado desde el siglo XX, siendo el servicio de transporte base, así como también, un medio transversal que ha permitido y formado parte de los hechos y eventos trascendentes que forman parte del desarrollo de la civilización. Una manera tradicional de clasificar el transporte de tipo terrestre, es dividiéndolo en transporte de carga y el transporte de personas (Schiffman & Lazar, 2010).

Debemos acotar que en la actualidad, existe una gran tendencia en cuanto a la construcción y ampliación de la infraestructura vial, la misma que involucra extensos programas y proyectos, relacionados a la construcción y ampliación de vías, así como el mantenimiento y renovación de la infraestructura ya existente (Gronroos, 1994). Adicional estos elementos base, en Lima metropolitana se diseñó y planificó el desarrollo de grandes proyectos de inversión vial, considerando el acelerado crecimiento de la población de Lima metropolitana, debido a la migración de la zona rural a ciudades, así como también, por el mismo crecimiento poblacional, esto conllevó a la ejecución de grandes obras que integran transversalmente a nuestra ciudad, como es el caso del Metro de Lima, el diseño y desarrollo del Metropolitano, la implementación de corredores viales, todos estos grandes proyectos, responden directamente al crecimiento de la población en nuestra ciudad, así como también, a un aumento desmedido del parque automotor (Anaconda, 2014); (Chiavenato, 2015).

La ciudad de Lima, está conectada directamente con el principal puerto de embarque y desembarque de nuestro país, que es el Callao y que la salida y el retorno de mercadería de este puerto, se realiza a través de las vías terrestres que conectan con la ciudad capital, a través de los más de 40 distritos que conforman Lima Metropolitana (López, 2016).

Otro de los grandes problemas que aquejan a nuestra ciudad, está relacionado con el tráfico de vehículos de carga pesada, aquellos cuyo tonelaje y por las mismas características del vehículo, aumentan o ralentizan el tráfico en nuestra ciudad (Rojas, 2012). Aún no se tiene una normativa eficiente que permita regular este sistema. Los diversos esfuerzos de las autoridades en las últimas

décadas, están en relación a la reducción de accidentes de tránsito, de lograr que el desplazamiento de los vehículos del tráfico, sea fluido, la señalización de pistas cruces y avenidas permitan a los peatones, desplazarse con tranquilidad siguiendo una ruta establecida, por último un elemento aparecido en los últimos años, es el enorme crecimiento de parque de vehículos motorizados, los mismos que están asociados con informalidad, desorden, caos y en algunos aspectos con delincuencia (Soldevilla, Cucho y Palomino, 2017); (Agrawal, Tripathi & Agrawal, 2015).

Respecto a la propuesta teórica que respalda el informe académico, se asume la clasificación establecida por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), los mismos que proponen, un diseño que evalúa la calidad y la satisfacción del servicio en general, la propuesta busca evaluar las expectativas de los usuarios, sustentada en sus percepciones, finalmente la clasificación queda establecida a través del modelo de calidad SERVQUAL, quien toma como referencia, los servicios y productos desde la óptica del usuario, la que incluye valoraciones, preferencias y percepciones de un usuario.

Dimensión Elementos Tangibles; bajo la propuesta teórica planteada, este factor analiza los elementos físicos, tangibles y estructurales que son evidentes, para el cliente cuando recibe una atención, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992). Respecto al servicio público de transporte materia de investigación, la dimensión se operativiza, analizando el estado de los buses, paraderos, entre otros (Robbins y Coulter, 2010).

Dimensión Fiabilidad; Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), al respecto a los autores base, consideran que guarda relación con la confianza que manifiesta el usuario del servicio con relación a la institución que brinda el servicio. Ampliando el análisis, podemos afirmar que se consideran las ventajas, bondades y desventajas en cuanto al servicio que se brinda. Las personas que forman parte el servicio y hacen uso de él, se ciñen a través de la evaluación de cronogramas, directivas y horarios están diseñados para la mejora del servicio (Graham, 2010). La fiabilidad debe entenderse, como la percepción de seguridad que tiene el usuario con relación al servicio que recibe, esta garantía se convierte en un respaldo para la organización y los diversos elementos que la integran, reforzando el compromiso

entre organización y usuario, no tener cuidado con estos elementos, puede originar el descrédito de la organización (Hunt, 2009); (ISO, 1994).

Dimensión Garantía o Seguridad; este factor guarda relación con la experiencia, el conocimiento, el nivel de capacitación de los empleados, dentro de una organización, así como también, todo un conjunto de factores relacionados con capacidades y habilidades, que demuestran que el personal y la organización conoce a plenitud el servicio que brinda (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Estos elementos, están relacionados directamente con la experiencia que tiene la organización, los años que tienen en el mercado y otros factores basados en capacidades aprendidas a lo largo del tiempo, el mismo que se convierten en un elemento de respaldo para una institución (Hunt, 2009).

Dimensión Capacidad de Respuesta; los lineamientos de esta dimensión guardan relación con la habilidad de responder manera oportuna, las organizaciones desarrollan reflejos, que les permiten atender de forma inmediata cualquier situación no contemplada, no debemos olvidar, que las eventualidades están presentes en el desarrollo de cualquier institución (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Los elementos o factores que forman parte de esta dimensión, se encuentra en la buena preparación, el compromiso, la responsabilidad y la identificación con la atención al usuario, el mismo, que busca soluciones prontas y efectivas ante cualquier demanda, queja o reclamo, siendo, los indicadores relacionados con la atención efectiva, la comunicación eficaz y la respuesta oportuna, los elementos base en esta dimensión (Coulther, 2001).

Dimensión Empatía; en este factor encontramos una serie de elementos, relacionados con la postura que asume la organización para considerar las necesidades, expectativas y punto de vista que tienen sus usuarios, una condición para esto, es reconocer de forma clara, el grado de satisfacción que tienen los usuarios, respecto al servicio ofrecido (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Haciendo un análisis psicológico de esta dimensión, podemos afirmar que, se relaciona directamente con el proceso de una atención personalizada y efectiva, el mismo que se ofrece a cada uno de los usuarios del servicio (Candido y Morris, 2000).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente informe académico se ubica en el paradigma positivista, el mismo que se sustentan en una agrupación de presupuestos y de valores que forman parte del enfoque o perspectiva de un campo de conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El proceso de investigación se centra en la determinación de la metodología a seguir, el mismo que une a un conjunto de disciplinas y saberes fundamentales para el desarrollo de la investigación. El enfoque utilizado es el cuantitativo, se basa en la prueba hipótesis, para determinar la veracidad o falsedad de las mismas, usando la recolección de información para culminar en el análisis estadístico y la medición numérica, esto permite constituir patrones de hábitos y analizar diversas teorías (Valderrama, 2015).

El método de la investigación elegido es el hipotético-deductivo, el mismo que se basa en el planteamiento de conjeturas que refieren lo que buscamos evaluar y se establecen como tentativas y/o aproximaciones del fenómeno analizado. La presente investigación es de tipo básica, porque confirma teorías y cumple el propósito fundamental de producir conocimiento y teorías (Hernández, et al., 2014). En el presente informe se aplica el diseño no experimental, el mismo que se caracteriza por la no manipulación de las variables estudiadas, para establecer con precisión las propiedades, rasgos y características de mayor importancia del fenómeno a evaluar (Hernández, et al., 2014).

La investigación es de diseño descriptivo correlacional, ya que busca establecer la asociación o correlación de variables o categorías, es de corte transversal porque la recolección de información se produce en un lugar específico, en un tiempo determinado, su fin es describir las variables y el análisis de su interrelación e incidencia (Vara, 2015).

En la presente investigación se utilizó el siguiente esquema

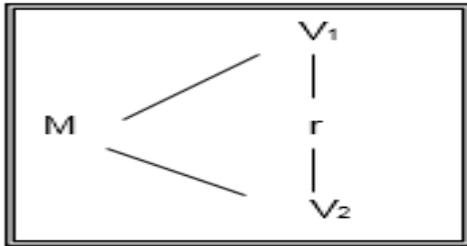


Figura 1. Diseño no experimental de nivel correlacional.

Dónde:

M : Usuarios del servicio de transporte público urbano.

V₁ : Gestión Municipal Vial.

V₂ : Servicio de transporte público urbano.

r : Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual - Gestión Municipal Vial

Estos términos hacen referencia al conjunto de actividades, programas, estrategias, tácticas y diversos mecanismos que utilizan los municipios, con el propósito de garantizar un sistema de seguridad vial y de transporte seguro y eficiente. De esta manera, se busca disminuir de manera satisfactoria, los accidentes que ocurren en una red vial evitando que se produzca un conjunto de daños de tipo material, lesiones de gravedad y pérdida de vidas humanas (Tormo, &, Chisvert 2011).

Definición Operacional – Es el nivel de medición global de la variable Gestión de la seguridad vial y de cada una de sus dimensiones: Programas educativos, Políticas públicas locales, Ingeniería vial, Sistema de tránsito, Participación social, Normatividad. Para medirlo se aplicará un cuestionario de 26 ítems.

Definición conceptual - Servicio de transporte público urbano

La satisfacción del usuario de un servicio, se relaciona directamente con el grado de conformidad o aceptación que tiene una vez que se hace uso de un bien o un servicio, de esta manera el cliente demuestra su conformidad con la organización

y con las personas, las mismas que hicieron posible la entrega del bien o la generación de un servicio (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1992).

Definición Operacional –: Su definición operacional Consta de 5 dimensiones los cuales son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía así mismo tiene 18 indicadores y 21 ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo

Hernández-Sampieri, y Mendoza (2018) mencionan que es el conjunto de elementos o personas, que presentan una secuencia de información, las mismas que están integradas por propiedades de contenido, lugar y tiempo. Para efectos de este informe, la población estuvo conformada por usuarios del servicio de una empresa de transporte público de Lima-Metropolitana. Respecto a la muestra Bernal (2010) nos afirma que es un subgrupo de la población de interés, a partir del cual se levantarán datos, y que debe establecerse con precisión, para efectos de esta investigación el tipo de muestreo seleccionado es el probabilístico, con fórmula para poblaciones no determinadas. Para conocer la fluctuación de usuarios que transitan en el transporte público, se conoce que tiene un nivel de confianza del 95% y tiene un rango que va desde 4 a 6 días. Se espera tener un margen de error aceptable del 5%. Obteniendo así, un total de 167 usuarios que utilizan el transporte público en el determinado tiempo establecido.

$$n = \left(\frac{Z \cdot S}{E} \right)^2$$

Figura 2. *Fórmula del cálculo del muestreo.*

Z= valor de estandarización que indica el nivel de confianza

S= Desviación estándar de la muestra o estimado de la desviación estándar de la población

E= Magnitud de error aceptable, más o menos el factor de error (el rango es la mitad del intervalo de confianza total).

NC	0.95	
F(z)	0.975	
Z=	1.96	
S=	0.33	
E=	0.05	
n =	167.34	167

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica para el recojo de información la encuesta virtual , elaborado por google formulario para prevenir el contagio del covid 19. La escala de respuestas de los instrumentos fue de tipo Likert, considerando que es una escala politómica, el mismo que permite medir las respuestas de los ítems que se muestran como declaraciones, utilizando para ello cinco categorías (Carrasco, 2017). El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios de preguntas, que se ajustan a la técnica de encuesta, cabe determinar que cuestionario es el grupo de preguntas respecto de una o más cambiantes que se van a medir. Considerando esta información, recolectamos data usando la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario para la gestión municipal vial, variable que cuenta con 6 dimensiones: Programas educativos, Políticas públicas locales, Ingeniería vial, Sistema de tránsito, Participación social y Normatividad. 18 indicadores y 35 reactivos, Presentando una escala de respuestas politómica con los siguientes valores:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2), En desacuerdo (3), indiferente (4) de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo. (escala de Likert de 5 puntos). Respecto a la segunda variable denominada Servicio de transporte público Urbano, se consideró 5 dimensiones: Tangibilidad; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Garantía y Empatía. Conformado a su vez por once indicadores y 24 reactivos. Con una escala de respuestas ordinal politómica: 1) Totalmente en desacuerdo ,(2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo. El instrumento ha sido tomado de Rivera (2017).

Tabla 1

Validación del Instrumento por Especialistas.

Experto	Especialidad	Dictamen
Mg. Dennis Jaramillo Ostos	Metodólogo	aplicable
Mg. Javier Roque Del Villar Sotelo	Maestro	aplicable
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Docencia Universitaria e investigación	aplicable

3.5. Procedimiento

La investigación se inicia con el planteamiento de problemas objetivos y un sistema de hipótesis, el mismo que se buscará corroborar, la construcción del marco teórico se inicia con la búsqueda de antecedentes previos tanto nacionales como internacionales, posterior a ello se diseñan las bases teóricas, con los autores base y autores secundarios, se construyen las matrices operacionales para cada variable, se validan los instrumentos y se corrobora la estabilidad de los mismos a través de la confiabilidad. El procedimiento para analizar los resultados examen de datos fue estadístico para lo que se utilizó el software de programa SPSS versión 26 a fin de llevar a cabo la estadística descriptiva con tablas de frecuencias, porcentajes y figuras.

3.6. Método de análisis de datos

El método estadístico fue el empleado para análisis de datos descriptivo, la información recopilada de las encuestas, se organizaron a través de una base de datos utilizando una hoja de cálculo de Excel, posteriormente fueron exportados al software estadístico SPSS 26. El análisis estadístico hizo uso de procedimientos descriptivos como tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos estadísticos. Por consiguiente, se estableció el contraste de las hipótesis aplicando la prueba de correlación de Rho de Spearman para comprobar el grado de relación presente entre las variables y las respectivas dimensiones. En la estadística inferencial se utilizó la prueba de conjetura de Rho de Spearman; por ser las variables no paramétricas ordinales.

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración del informe se consideró los lineamientos y protocolos de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, así como el código de ética de esta casa de estudios, además se contó con la autorización correspondiente de la empresa donde se llevó la investigación, se respetó la confidencialidad y el anonimato de los participantes, resguardando los instrumentos en relación con las respuestas brindadas por cada participante de forma minuciosa. Complementariamente para evadir el plagio, se detallaron en todo el trabajo las distintas citas bibliográficas que corresponden apuntando el creador, año y página en cada cita.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de la Gestión Municipal Vial y sus dimensiones en usuarios de una empresa de transporte de Lima Metropolitana.

Niveles	Gestión Municipal Vial		Programas educativos		Políticas públicas locales		Ingeniería vial		Sistema de tránsito		Participación social		Normatividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	22	13.2	61	36.5	62	37.1	34	20.4	45	26.9	25	15.0	22	13.2
Medio	115	68.9	97	58.1	77	46.1	92	55.1	99	59.3	120	71.9	100	59.9
Alto	30	18.0	9	5.4	28	16.8	41	24.6	23	13.8	22	13.2	45	26.9
Total	167	100.0	167	100.0	167	100.0	167	100.0	167	100.0	167	100.0	167	100.0

Fuente: Elaboración propia

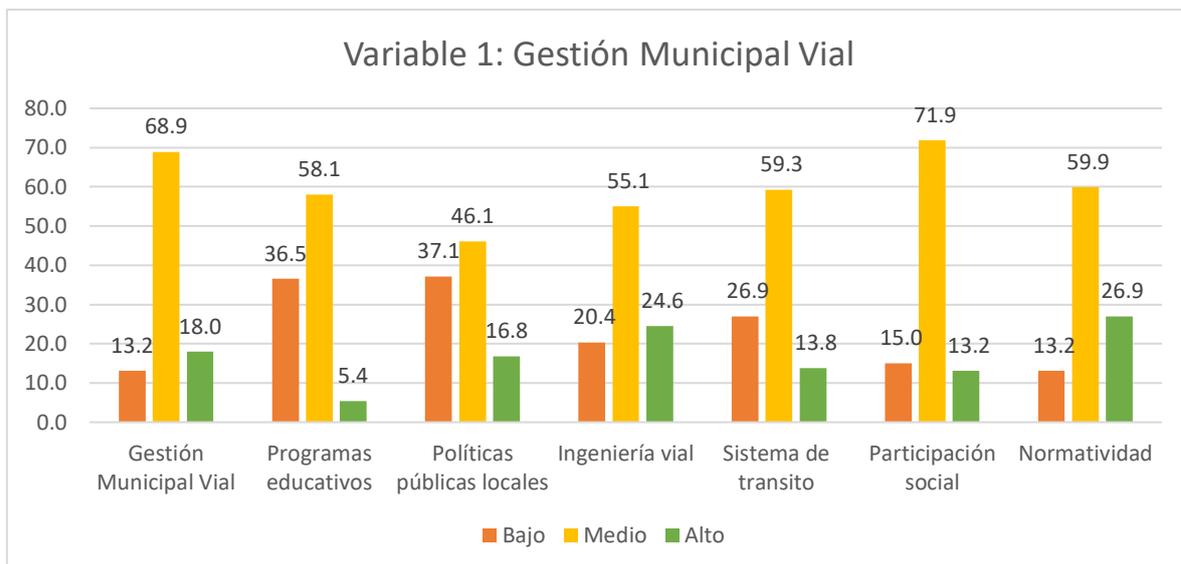


Figura 3. Distribución porcentual, según la variable Gestión Municipal y sus dimensiones.

Se refleja que en la variable Gestión Municipal Vial (18%), así como sus dimensiones: Programas educativos (5.4%), Políticas públicas locales (19.3%), Ingeniería vial (24.6%), Sistema de tránsito (13.8%), Participación social (13.2%) y Normatividad (26.9%) tienen un pico similar en el nivel alto con valores inferiores al 30%. Asimismo, en el nivel medio la variable Gestión Municipal Vial (68.9%) y sus dimensiones: Programas educativos (58.1%), Ingeniería vial (55.1%), Sistema de tránsito (59.3%), Participación social (71.9%) y Normatividad (59.9%) presentaron valores superiores al 50% a excepción de la segunda dimensión Políticas públicas locales que representa un 46.1%. Finalmente, en el nivel bajo, se presentaron valores inferiores al 40%: Gestión Municipal Vial (13.2%), así como sus dimensiones: Programas educativos (36.5%), Políticas públicas locales (37.1%), Ingeniería vial (20.4%), Sistema de tránsito (26.9%), Participación social (15%) y Normatividad (13.2%).

Tabla 3

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de la variable Servicio de transporte público y sus dimensiones en usuarios de una empresa de transporte de Lima Metropolitana, 2022.

Niveles	Servicio de transporte público		Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Garantía		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	44	26.3	46	27.5	44	26.3	46	27.5	40	24.0	23	13.8
Medio	95	56.9	89	53.3	92	55.1	86	51.5	95	56.9	110	65.9
Alto	28	16.8	32	19.2	31	18.6	35	21.0	32	19.2	34	20.4
Total	167	100.0	167	100.0	167	100.0	167	100.0	167	100.0	167	100.0

Fuente: Elaboración propia

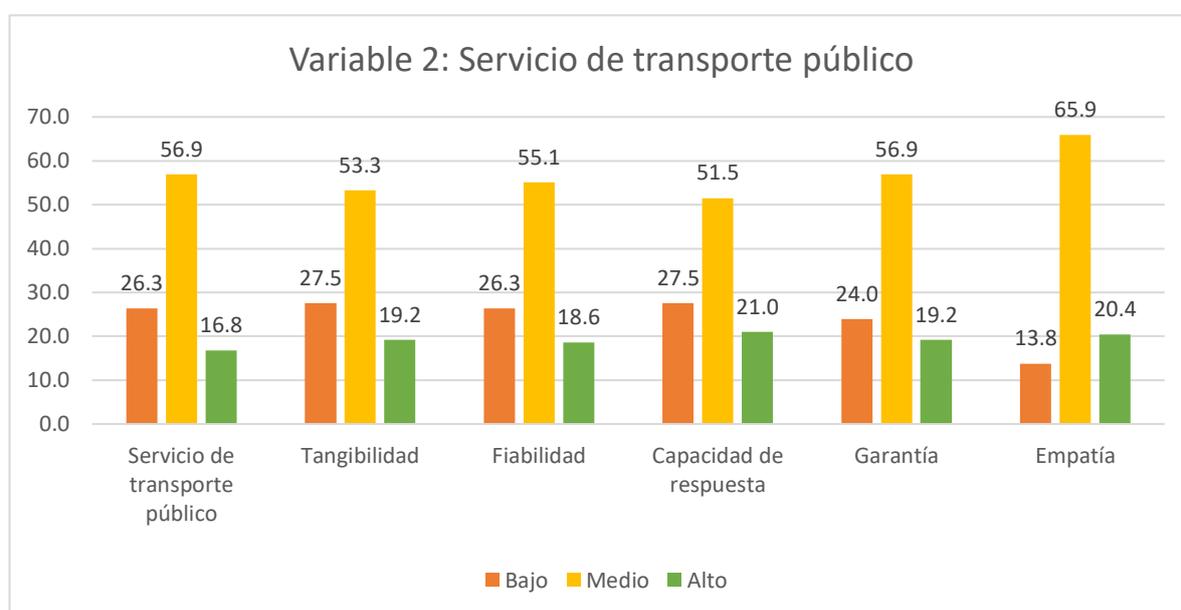


Figura 4. Distribución porcentual, según la variable Servicio de transporte público y sus dimensiones.

Con respecto en el nivel bajo, se presentaron valores con un pico similar en la variable Servicio de transporte público (26.3%) y sus dimensiones: Tangibilidad (27.5%), Fiabilidad (26.3%), Capacidad de respuesta (27.5%), Garantía (24%) y Empatía (13.8%). Por otro lado, en el nivel medio, se obtuvieron valores superiores al 50% en la variable Servicio de transporte público (56.9%) y sus dimensiones:

Tangibilidad (53.3%), Fiabilidad (55.1%), Capacidad de respuesta (51.5%), Garantía (56.9%) y Empatía (65.9%). Para concluir, en el nivel de alto, se obtuvo valores inferiores al 21% con un pico similar en la variable Servicio de transporte público (16.8%) y sus dimensiones: Tangibilidad (19.2%), Fiabilidad (18.6%), Capacidad de respuesta (21%), Garantía (19.2%) y Empatía (20.4%). Todos los resultados son mencionados según la investigación en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 4

Tabla Cruzada de las variables Gestión Municipal Vial y Servicio de transporte público.

			Servicio de transporte público			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión Municipal Vial	Bajo	Recuento	17	5	0	22
		% del total	10.2%	3.0%	0.0%	13.2%
	Medio	Recuento	25	75	15	115
		% del total	15.0%	44.9%	9.0%	68.9%
	Alto	Recuento	2	15	13	30
		% del total	1.2%	9.0%	7.8%	18.0%
Total	Recuento	44	95	28	167	
	% del total	26.3%	56.9%	16.8%	100.0%	

En la tabla 4 se observa que de 167 encuestados que representan el 100%, el 13.2% evidencia una gestión municipal vial de nivel bajo, 68.9% en el nivel moderado y 18% en el nivel alto. Por otro lado, el 16.8% reciben un servicio de transporte público de nivel alto, 56.9% de nivel medio y 26.3% de nivel bajo. Finalmente, el 10.2% de ellos se manifestaron que cuando es bajo su nivel de gestión municipal vial, su servicio de transporte público es bajo, el 44.9% representa que cuando su nivel de gestión municipal vial es medio, su servicio de transporte público también se encuentra en dicho nivel y el 9% representa que cuando el nivel de gestión municipal es alto, su servicio de transporte se encuentra en el nivel medio.

4.2 Resultados Inferenciales

Hipótesis General

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Si el valor p es menor a 0.05 pues se rechaza la hipótesis nula y, por el contrario, si el valor p es igual o mayor a 0.05, la hipótesis nula es aceptada en la investigación.

Tabla 5

Tabla de Normalidad- kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION_MUNICIPAL	,222	167	,000
SERVICIO_TRANSPORTE	,229	167	,000
Programas educativos	,240	167	,000
Políticas públicas locales	,240	167	,000
Ingeniería vial	,253	167	,000
Sistema de transito	,237	167	,000
Participación social	,268	167	,000
Normatividad	,270	167	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla 5 podemos constatar que el valor de significancia es igual $0.00 < 0.005$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir se acepta que los datos no provienen de una distribución normal por lo tanto usaremos a las estadísticas no paramétrica Rho Spearman.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión Gestión Municipal Vial y Servicio de transporte público en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

		Gestión Municipal Vial	Servicio de transporte público
Rho de Spearman Gestión Municipal Vial	Coeficiente de correlación	1.000	.538
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	167	167
Servicio de transporte público	Coeficiente de correlación	.538	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	167	167

De acuerdo con la tabla 6, podemos constatar que el p valor es menor a 0.05 (<.001), es decir hay significancia representativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el coeficiente de correlación que representa ,538. En conclusión, existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre las variables Gestión Municipal Vial y Servicio de transporte público.

Hipótesis Específica 1

Ho1: No existe una relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la Tangibilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Hi2: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Tangibilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Tangibilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

		Gestión Municipal Vial	Tangibilidad
Rho de Spearman Gestión Municipal Vial	Coeficiente de correlación	1.000	.435
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	167	167
Tangibilidad	Coeficiente de correlación	.435	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	167	167

De acuerdo con la tabla 7, podemos constatar que el p valor es menor a 0.05 (<.001), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el coeficiente de correlación que representa ,435. En conclusión, existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre la variable Gestión Municipal Vial y la dimensión Tangibilidad.

Hipótesis Específica 2

Ho2: No existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Fiabilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Hi2: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Fiabilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Fiabilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

		Gestión Municipal	
		Vial	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Municipal Vial	1.000	,467
		Sig. (bilateral)	.
		N	167
	Fiabilidad	,467	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	167

De acuerdo con la tabla 8, podemos constatar que el p valor es menor a 0.05 (<.001), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el coeficiente de correlación que representa ,467. En conclusión, existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre la variable Gestión Municipal Vial y la dimensión Fiabilidad.

Hipótesis Específica 3

Ho3: No existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Capacidad de respuesta en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Hi3: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Capacidad de respuesta en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 9

Correlación entre la Gestión Municipal y la dimensión Capacidad de respuesta en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

			Gestión Municipal Vial	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión Municipal Vial	Coeficiente de correlación	1.000	.453
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	167	167
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,453	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	167	167

Hipótesis Específica 4

De acuerdo con la tabla 9, podemos constatar que el p valor es menor a 0.05 (<.001), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el coeficiente de correlación que representa ,453. En conclusión, existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre la variable Gestión Municipal Vial y la dimensión Capacidad de respuesta.

Ho4: No existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Garantía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Hi4: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Garantía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 10

Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Garantía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

		Gestión Municipal	
		Vial	Garantía
Rho de Spearman	Gestión Municipal Vial	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	167
	Garantía	Coeficiente de correlación	.440
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	167

De acuerdo con la tabla 10, podemos constatar que el p valor es menor a 0.05 (<.001), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el coeficiente de correlación que representa ,440. En conclusión, existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre la variable Gestión Municipal Vial y la dimensión Garantía.

Hipótesis Específica 5

Ho5: No existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Empatía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Hi5: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Empatía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 11

Correlación entre la Gestión Municipal Vial y la dimensión Empatía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.

		Gestión Municipal Vial		
			Gestión Municipal Vial	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Municipal Vial	Coeficiente de correlación	1.000	.397
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	167	167
	Empatía	Coeficiente de correlación	.397	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	167	167

De acuerdo con la tabla 11, podemos constatar que el p valor es menor a 0.05 (<.001), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el coeficiente de correlación que representa ,397. En conclusión, existe una correlación significativa, positiva y muy baja entre la variable Gestión Municipal Vial y la dimensión Empatía.

V. DISCUSIÓN

Las características de las urbes modernas se hallan en gozar de un servicio de transporte público masivo eficiente, limpio, eco amigable y puntual, el mismo que permite el manejo eficiente del tiempo para el usuario, controlando las emisiones de gases contaminantes, estas megalópolis cuentan con una población considerable. El gestionar correctamente el transporte público y la gestión vial, favorece la disminución del efecto contaminante de los medios de transporte, organiza de mejor manera las rutas, garantiza un traslado organizado, evitando tumultos y aglomeraciones, lo que permite que los usuarios gocen de un servicio de transporte público masivo efectivo. Investigaciones actuales demuestran que es posible desarrollar formas de vida saludables a nivel colectivo, esta condición permite elevar los índices relacionados con la calidad de vida de las personas, disminuye los niveles de estrés ambiental, contaminación sonora, contaminación sólida y residual, mejorando la percepción de bienestar de la sociedad.

La hipótesis general de estudio planteada, en la investigación estuvo dirigida a demostrar la existencia de relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana. En relación a los resultados se pudo constatar que el p valor es menor a 0.05 ($<.001$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, siendo el coeficiente de correlación de rho de Spearman de ,538. En conclusión, existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre las variables Gestión Municipal Vial y Servicio de transporte público.

Los resultados tienen cierto nivel de concordancia con los obtenidos por Montoya y Quispe (2018) quienes, al establecer la influencia de la gestión de la seguridad vial en el servicio de transporte público en una Municipalidad Provincial, demostraron que la gestión de la seguridad vial influye directa en el servicio de transporte público del municipio referido, según la prueba Tau_b de Kendall es $\tau = ,294$, con un sig. (Bilateral) ,000. De igual manera se halló coincidencias con el informe de Méndez (2018), quien, al analizar la seguridad ciudadana y la incidencia de la gestión municipal en Lima, determina la existencia de una fuerte incidencia de la variable predictora, sobre la variable dependiente seguridad ciudadana, ya que, los valores del coeficiente de Nagelkerke, sitúan la incidencia por encima del 90%.

Desde una perspectiva teórica Juran, analiza los elementos que inciden en la calidad de los servicios (Alcalde, 2009) estableciendo que los líderes de las organizaciones se dedican a luchar por la preferencia del público, esto les permite tener una posición de dominio. Para lograr esto se comprueba la necesidad de implementar un método de gestión de la calidad, en el que se confirmen los aspectos simples de la acción, así como el procedimiento de un correcto esquema de calidad y un plan de organización de la calidad institucional que pueda conducir a innovaciones continuas (Zeithaml, & Bitner, 2002). La organización se construye, apoya y mejora para desarrollar bienes y servicios enfocados en potenciales usuarios, sustentados en la alta calidad, de esta manera se obtiene una “buena imagen corporativa” (Udaondo, 1992). El Congreso Peruano (2018) creó la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), con el propósito de asegurar, la implementación de un Sistema Integral Vial, que incluya el Callao y Lima, el mismo que cubra las expectativas de traslado de los ciudadanos de los diversos sectores de nuestra gran ciudad, lamentablemente los resultados no han sido los esperados, ya que impera el desorden y el caos vehicular en nuestras vidas (Consejo Nacional de Seguridad Vial, 2015, p. 48).

Con relación a los resultados descriptivos del informe, se halló a nivel alto que tienen un pico similar con valores inferiores al 30%. que la variable Gestión Municipal Vial (18%), así como sus dimensiones: Programas educativos (5.4%), Políticas públicas locales (19.3%), Ingeniería vial (24.6%), Sistema de tránsito (13.8%), Participación social (13.2%) y Normatividad (26.9%) Asimismo, se demostró que el nivel predominante es el nivel medio, obteniendo: Gestión Municipal Vial (68.9%) y sus dimensiones: Programas educativos (58.1%), Ingeniería vial (55.1%), Sistema de tránsito (59.3%), Participación social (71.9%) y Normatividad (59.9%) presentaron valores superiores al 50% a excepción de la segunda dimensión Políticas públicas locales que representa un 46.1%.

A nivel descriptivo respecto a la variable 2, denominada Servicio de transporte público se halló que la dimensión predominante es el medio donde se obtuvieron valores superiores al 50% en la variable Servicio de transporte público (56.9%) y sus dimensiones: Tangibilidad (53.3%), Fiabilidad (55.1%), Capacidad de respuesta (51.5%), Garantía (56.9%) y Empatía (65.9%). Respecto al análisis

producto del cruce variables, se halló que, de 167 encuestados, el 13.2% evidencia una gestión municipal vial de nivel bajo, 68.9% en el nivel moderado y 18% en el nivel alto. Por otro lado, el 16.8% reciben un servicio de transporte público de nivel alto, 56.9% de nivel medio y 26.3% de nivel bajo. Finalmente, el 10.2% de ellos se manifestaron que cuando es bajo su nivel de gestión municipal vial, su servicio de transporte público es bajo, el 44.9% representa que cuando su nivel de gestión municipal vial es medio, su servicio de transporte público también se encuentra en dicho nivel y el 9% representa que cuando el nivel de gestión municipal es alto, su servicio de transporte se encuentra en el nivel medio.

A nivel descriptivo encontramos concordancias con el informe de Morocho y Rodríguez (2019), quienes, al analizar la calidad de servicio del transporte público ecuatoriano, hallaron fallas en la conservación y mantenimiento de los vehículos, según el 17% de usuarios, el 39% considera bueno y muy bueno la calidad del servicio, mientras el 5% lo identifica como muy mala, siendo predominante el 56% que considera una eficiencia regular. También se encuentran coincidencias con el informe de Gamarra, Castro y Zuñiga (2017), quienes evaluaron la relación entre la gestión municipal y la prestación de servicios públicos limeños, demostrando la existencia una influencia de manera directa hacia la prestación de servicios públicos, según la prueba de Kolmogorov Smirnov= ,571, con un sig. (Bilateral) ,000.

Respecto a los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, donde se afirmó la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Tangibilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022, se pudo constatar que el p valor es menor a 0.05 (<.001), es decir hay significancia significativa estadística, ello basado en el coeficiente de correlación moderada de Rho de Spearman que representa ,435.

Los resultados guardan coincidencias con Casiano y Cueva (2019) quienes buscaron identificar la confianza y percepción de un distrito selvático con relación a la gestión que maneja la municipalidad, hallándose que la percepción negativa es de 30,99%, demostrándose dependencia la confianza y la percepción, respecto a la prestación de servicios para la gestión municipal con un nivel bajo de percepción en relación a la dicha prestación. También en Chile, Fernández y Valenzuela

(2017), comprobó el impacto en el ambiente urbano, producto del tráfico, el mismo que se puede cuantificar, considerando los niveles de saturación, basándose en los indicadores de la ciudad de Santiago, donde se aplican medidas que revelan como los impactos derivados del tráfico, pueden mejorar, sin perjuicio del aumento de la capacidad vial. Desde una perspectiva teórica un informe de Naciones Unidas (2012) señaló, que la gestión de la Seguridad Vial es fundamental para disminuir los accidentes que producen muerte y lesiones. La seguridad vial está referido al comportamiento de los ciudadanos en la vía pública, ya sea como, choferes o transeúntes, con el fin de promover la seguridad personal y de todos, de esta manera se busca proteger principalmente la integridad de los peatones, pasajeros o choferes.

Respecto a los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, donde se afirmó la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Fiabilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, podemos constatar que el p valor es menor a 0.05 ($<.001$), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, ello gracias al coeficiente de correlación de Spearman que representa ,467 moderado.

En este sentido Quijada y Llantoy (2021), realizaron un análisis con respecto a la calidad del servicio de transporte público limeño. Tuvo como propósito desarrollar el problema del transporte de una institución en relación a la calidad de servicio que le ofrece a sus pasajeros, hallando que el 68% de los usuarios no estaban conformes con el servicio que se les brindaba y se necesitaba realizar reformas de infraestructura para mejorar la gestión de su servicio. Diversos teóricos concuerdan que actualmente se está produciendo una renovación de la infraestructura vial, aunque esto va de la mano con la construcción de grandes proyectos de inversión vial, tal es el caso de las rutas del Metro de Lima, la ampliación del Metropolitano y los nuevos corredores viales, los mismos que responden al crecimiento de la población.

Respecto a los resultados de la prueba de hipótesis específica 3, donde se afirmó la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Capacidad de respuesta en usuarios de una empresa de

transportes de Lima Metropolitana, se pudo constatar que el p valor es menor a 0.05 ($<.001$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, según el coeficiente de correlación que representa ,453 moderado. Los resultados tienen similitudes con el informe de Arteaga y Saavedra (2018), quienes se enfocaron en la gestión municipal, identifican un modelo para los procesos de una municipalidad situada en Lambayeque, recomendando que se debe proponer acciones transversales, considerando una estructura organizativa horizontal que cubra los diversos procesos que garanticen una buena gestión interna.

Respecto a los resultados de la prueba de hipótesis específica 4, donde se afirmó la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Garantía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022, se pudo constatar que el p valor es menor a 0.05 ($<.001$), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el coeficiente de correlación de Rho de Spearman representa ,440 moderado. En conclusión, existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre la variable Gestión Municipal Vial y la dimensión Garantía.

Se encontraron cierto nivel de coincidencias con el informe de Gamarra, Castro y Zuñiga (2017), quienes llevan a cabo su investigación sobre la relación que tiene la gestión municipal y la prestación de servicios públicos limeños, el diseño es no experimental cuantitativo, de corte transversal. Finalmente, se tiene como conclusión de que la existe una influencia de manera directa hacia la prestación de servicios públicos, según la prueba de Rho de Spearman,571, con un sig. (Bilateral) ,000. Comprobando que la garantía se convierte en la mejor carta de presentación y publicidad de una empresa, la misma que debe ser cuidada por parte de directivos y trabajadores de la organización.

Respecto a los resultados de la prueba de hipótesis específica 5, donde se buscó demostrar la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Empatía en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, se pudo constatar que el p valor es menor a 0.05 ($<.001$), es decir hay significancia significativa estadística y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna para la investigación. Además, se obtiene el

coeficiente de correlación que representa ,397. En conclusión, existe una correlación significativa, positiva y muy baja entre la variable Gestión Municipal Vial y la dimensión Empatía.

Como afirman diversos teóricos la empatía a nivel organizacional está relacionada con la posición que tiene la organización que provee el servicio, ubicándose desde la mirada del usuario o cliente, valorando de manera imparcial, los grados de satisfacción (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Por tanto, se deduce que este factor guarda relación con la atención personalizada, próxima, individual, que se brinda a los usuarios del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con relación al objetivo general de la investigación se demostró que la gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana se relacionan, siendo el p valor menor a 0.05 ($<.001$), y el coeficiente de correlación de rho de Spearman de ,538 moderada. En conclusión, una mejor Gestión Municipal Vial, mejora el Servicio de transporte público.

Segunda: Con relación al objetivo específico 1, se demostró la existencia de una relación directa moderada y significativa entre la gestión municipal vial y la dimensión tangibilidad, siendo el p valor menor a 0.05 ($<.001$) y el Rho de Spearman ,435.

Tercera: Con relación al objetivo específico 2, se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión municipal vial y la dimensión fiabilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, siendo el p valor es menor a 0.05 ($<.001$), y el coeficiente de correlación de Spearman ,467 moderado.

Cuarta: Con relación al objetivo específico 3, se demostró la existencia de una relación directa moderada y significativa entre la gestión municipal vial y la dimensión capacidad de respuesta en usuarios de una empresa de transportes, siendo el p valor es menor a 0.05 ($<.001$) y el coeficiente de correlación que representa ,453.

Quinta: Con relación al objetivo específico 4, se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión municipal vial y la dimensión garantía en la muestra evaluada, siendo el p valor menor a 0.05 ($<.001$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ,440.

Sexta: Con relación al objetivo específico 5, se demostró la existencia de una relación directa moderada y significativa entre la gestión municipal vial y la dimensión empatía en la muestra analizada, siendo el p valor menor a 0.05 ($<.001$), y el coeficiente de correlación que representa ,397.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a los directivos responsables de la gestión municipal vial considerar los hallazgos del informe para analizar los alcances descriptivos, con el propósito de entender las necesidades de los usuarios y mejorar el servicio del transporte ofertado.

Segunda. Se sugiere al personal que direcciona la Gestión Municipal Vial sensibilizar a los transportistas en el cumplimiento de la normatividad vigente para evitar pérdidas de vidas humanas.

Tercera. Capacitar a gerentes de la empresa de transporte Lima metropolitana y a los jefes de la dirección vial Municipal, para que sean difusores sensibilizando al personal a cargo para reducir las tasas de accidentes de tránsito.

Cuarta. Brindar capacitación a los conductores y cobradores de las unidades de transporte público Urbano, para dar un mejor servicio a los usuarios de Lima metropolitana.

REFERENCIAS

- Acosta, S. y Covarrubias, A. (2018). La gobernanza del transporte público urbano en México: un comparativo de las localidades de Hermosillo, Sonora y León, Guanajuato. *Revista Electrónica Estudios Sociales: Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo regional* n°52, volumen 28. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/esracdr/v28n52/0188-4557-esracdr-28-52-00007.pdf>
- Agrawal, V., Tripathi, V. & Agrawal, A. (2015). Methodology for Evaluating Service Quality of Public Transport: Case of Delhi, India. *Journal of Supply Chain Management Systems*. 88-100.
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid, España: Thomson Paraninfo.
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideaspropias.
- Anacona, I. (2014) *Propuesta educativa sobre seguridad vial y prevención ambiental en la comunidad educativa escuela integral indígena*, Universidad del Valle, instituto de educación y pedagogía, Santiago de Cali, Colombia.
- Andrade, A (2016). *Modelo de gestión logística para el sistema de transporte público de pasajeros como mecanismo para mejorar la movilidad urbana: caso de aplicación transporte público de pasajeros de la ciudad de Montería*. (Tesis de Maestría) Universidad técnica de Bolívar. Recuperado de: <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0070466.pdf>
- Arias, P., & Valdiviezo, V. (2014). *Estudio de impacto vial para escuelas en zonas urbanas de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/337204/1/Tesis+Arias++Valdiviezo.pdf>
- Arteaga, R. & Saavedra, O. (2018). *Modelo de Gestión por procesos de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia del departamento de Lambayeque-Perú*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Administración, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe:8080/bitstream/handle/20.500.12893/5975>

- Artica, R. (2015). *Principales problemas de las políticas públicas en materia de seguridad vial y la atención integral de las víctimas de accidentes de tránsito en Lima Metropolitana en los años 2012 al 2013*, Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- Banco Mundial. (2017). *Entendiendo la pobreza, tema, transporte*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>
- Bergman, B. & Klefsjö, B. (1994). *Calidad desde las necesidades del cliente hasta la satisfacción del cliente*. Studentlitteratur y McGraw-Hill, Lund y Londres, ISBN 91-44-46331-6 e ISBN 0-07-709016-0.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bonifaz, J (2013) Transporte Publico en América Latina, Editorial, Catinny. México
- Camisón, C. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Canela, S. (2014) *Propuestas de mejora del registro de datos catalán en base a países pioneros en seguridad vial*, Projecte o Tesina D'especialitat, Escola de Camins.
- Capelo, S (2020). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio que oferta el transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el Cantón Chambo*. [Tesis para optar el título de Maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo] Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13592/1/20T01298.PDF>
- Candido, D. y Morris, M. (2000). *Satisfacción del usuario. Lineamientos de atención en la gestión*. Madrid. Editorial Alem.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. Lima.
- Casiano, D. & Cueva, E. (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*. ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades, 7(2), 157–165. Recuperado a partir de

<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>

- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/>*
- Corporación Andina de Fomento. (2009). *Observatorio de Movilidad Urbana para América Latina Información para mejores políticas y mejores ciudades. Recuperado de: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/422>*
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México, México: McGraw-Hill
- Coulther, M. (2001) *Gestión de procesos. Administración de servicio*. México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Dawkins, C. (2012). *Labored Relations: Corporate Citizenship, Labor Unions, and Freedom of Association*. California State Polytechnic University, Pomona. Recovered from <https://www.researchgate.net/profile/Cedric-Dawkins-2/publication/272350187>
- Fernández, R. y Valenzuela, E. (2017). Gestión Vial para contribuir a la mejoría del ambiente urbano. (Artículo científico). *Revista Eure*. Vol, 15, n°89, pp.97-107. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S02507161200400890
- Gamarra, A; Castro, G. & Zuñiga, Y (2017). *La Gestión Municipal y la prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana*. [Tesis para optar el título de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Recuperado de : <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3909>
- Govender, K. (2016). Exploring public transport service quality: the case of mini-bus taxi service in South Africa. *Eurasia Business and Economics Society*. Recuperado de: <https://www.springerprofessional.de/en/exploring-public-transport-service-quality-the-case-of-mini-bus-/11853750>

- Graham, G. (2010). *Dimensions of quality. The Higher Education Academy*. Recuperado de: <https://www.advance-he.ac.uk/knowledge-hub/dimensions-quality>: ISBN 978-1-907207-24-2.
- Gronroos, L. (1994) *Gestión de servicios y administración de satisfacción en el servicio. Potencialidades de administración de servicios*. España. Editorial Latín.
- Hernández et al. (2014). Metodología de la investigación científica. (6ª ed). México: McGraw. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hunt, K. (2009). La conceptualización y la medición de la satisfacción del consumidor y insatisfacción Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Instituto Nacional de Estadística (2020). Accidentes de tráfico no fatales. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/traffic-accidents/>
- ISO. (1994). *Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad - Vocabulario, Número de informe: ISO 8402, Organización Internacional de Normalización, Ginebra*.
- Jara, A. (2016). *Transporte público sostenible en Lima*. Universidad Politécnica de Cataluña, Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/98476/>
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. https://books.google.com.pe/books/about/Juran_y_la_planificaci%C3%B3n_para_la_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de marketing*. Editorial: Díaz de Santos. (2da. Edición). México.
- López, E. (2016). *Factores de la fiscalización en la calidad del servicio de transporte público urbano en Lima*. Obtenido de Repositorio UCV: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6047/LOPEZQE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez, G. (2018). *Gestión municipal en la seguridad ciudadana del distrito de Independencia*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21290/Huaman_SLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2016). *Plan estratégico institucional del ministerio de transportes y comunicaciones 2012-2016*. Lima. Oficina General de planeamiento y presupuesto. Recuperado de: <https://www.mtc.gob.pe/portal/home/transparencia/PEI-MTC-2012-2016.pdf>
- Montoya, V. y Quispe, L. (2018). Gestión de la seguridad vial y su influencia en el servicio de transporte público de la Municipalidad Provincial de Julcán, 2017. (Tesis de Maestría). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11810/montoya_tv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morocho, A. & Rodríguez, J (2019). *La calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad de Azogues*. [Tesis para optar el título de Bachillerato, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca] Recuperado de <https://dspace.upes.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>
- Pacora, M. (2012). *Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en grupo de usuarios laboralmente activos*. (Tesis Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1426/>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. States United. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 Recuperado de: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/>
- Quijada, D. & LLantoy, E. (2020). *Análisis del deber de idoneidad en la calidad de los servicios del transporte público del Instituto Metropolitano ProTransporte de Lima- Perú 2019*. [Tesis para obtener el título de Bachillerato, Universidad Autónoma del Perú] Recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1435>
- Reyes, E. (2016). *Lima demanda de un transporte público de calidad*. IdeeLe Revista N° 265. Recuperado de: <https://revistaideele.com/ideele/content/lima-demanda-un-transporte-p%C3%BAblico-de-calidad>
- Rivera, M. (2017). Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7058>

- Rocha, P. (2014). *Gestión eficiente del transporte público en AMBA a través de la tecnología*. (Tesis de Maestría) Universidad de San Andrés. https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/RDUDESA_1442529a47f2dfa2c46cc1ab7cb1ef7e
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). (E. Fernández, & R. Alva, Trad.) México, Pearson Educación: Prentice Hall.
- Rojas, J. (2012). *El problema del transporte urbano en Lima Metropolitana*. Obtenido de Economía y política: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/rojasjorge/2012/05/29/el-problema-del-transporte-urbano-en-lima-metropolitana/>
- Saavedra, J. D. (2014). *Análisis de nuevos escenarios de emisión contaminantes del parque automotor generados en un ambiente de tráfico vehicular*. Obtenido de Universidad Nacional Agraria La Molina: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/1872/T01-S33-T.pdf?sequence=1> 95
- Sánchez, M. (2017). *Más de 6 mil millones de dólares al año se pierden como producto de la congestión vehicular en Lima*. Recuperado de: http://mediodetransporte.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=36
- Schiffman, G., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. (V. Alva, Trad.) México: Prentice Hall.
- Soldevilla, M., Cucho, F., y Palomino, G. (2017). *Percepción del usuario del servicio de transporte metropolitano y una aproximación a la brecha de insatisfacción*. (Tesis de Maestría) Universidad ESAN. Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2041>
- Tormo, T. & Chisvert, M. (2011) Temario General de la ESTT – OEP, Grupo de Materias Generales.
- Torres, J. (2012) Metodología de evaluación de la seguridad vial en intersecciones basada en el análisis cuantitativo de conflictos entre vehículos, Universidad Politécnica de Madrid, España.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro E.I.R.L.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1992). *Modelo de la calidad del servicio (Tercera ed.)*. México. Edit. México.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Anexos

Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL VIAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición de valores	Niveles y rangos
Programas educativos	Normas de seguridad vial	1,2,3,4,	Ordinal	Alta (30-40)
	Cultura de educación vial	5		Mediana (19-29)
Políticas públicas locales	Tasas de accidentes de tránsito	6,7,8,9	Totalmente en desacuerdo (1)	Baja (8-18)
	Plan de educación vial			Alta (15-20)
Ingeniería vial	Protección a los usuarios.	10,11,12,13,14	En desacuerdo (2)	Mediana (10-14)
	Políticas públicas de seguridad vial.			Baja (4-9)
Sistema de tránsito	Seguridad vial incluyente	15,16,17	Indiferente (3)	Alta (30-40)
	Mantenimiento de las vías			Mediana (19-29)
Participación social	Proyectos viales	18	De acuerdo (4)	Baja (8-18)
	Paraderos informales			Alta (22-30)
Normatividad	Siniestralidad vial	19,20,21	Totalmente de acuerdo (5)	Mediana (14-21)
	Señalización vial			Baja (6-13)
Normatividad	Tránsito vehicular y peatonal	22	De acuerdo (4)	Alta (19-25)
	Participación de la sociedad			Mediana (12-18)
Normatividad	Concientización ciudadana	23,24,25	Totalmente de acuerdo (5)	Baja (5-11)
	Articulación vial en actividades productivas			Alta (15-20)
Normatividad	Leyes, normas y directivas de tránsito	26	Totalmente de acuerdo (5)	Mediana (10-14)
	Aplicación de sanciones			Baja (4-9)

Nota: Tomado de Tormo, &, Chisvert 2011.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SERVICIO DE TRANSPORTE

Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala De Medición de valores	Niveles y rangos
Tangibilidad	Mantenimiento del vehículo	1,2,3,4.	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1)	Alta (15-20)
	Presentación del personal			Mediana (10-14) Baja (4-9)
Fiabilidad	Uso de paraderos	5,6,7,8,9.	En desacuerdo (2)	Alta (26-35)
	Cumplimiento de rutas Solución de problemas			Mediana (16-25) Baja (7-15)
Capacidad de respuesta	Orientación al pasajero	10,11,12,13.	Indiferente (3)	Alta (15-20)
	Eficiencia del servicio			Mediana (10-14) Baja (4-9)
Garantía	Cumplimiento de normas	14,15,16,17.	De acuerdo (4)	Alta (19-25)
	Respeto y buen trato			Mediana (12-18) Baja (5-11)
Empatía	Satisfacción del usuario	18,19,20,21.	Totalmente de acuerdo (5)	Alta (15-20)
	Cumplimiento del servicio			Mediana (10-14) Baja (4-9)

Nota: Tomado de Rivera (2017)

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2021

Autor: Br. Mora Guevara Yolanda Stefany

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>Problemas Específicos: Específico 1 ¿Qué relación existe entre Gestión municipal vial y la dimensión Tangibilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>Específico 2 ¿Qué relación existe entre la Gestión municipal vial y la dimensión Fiabilidad en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>Específico 3 ¿Qué relación existe entre la Gestión municipal vial y la dimensión Capacidad de respuesta en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>Específico 4 ¿Qué relación existe entre la Gestión municipal vial y la dimensión Garantía en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>Específico 5 ¿Qué relación existe entre Gestión municipal vial y la dimensión Empatía de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Específico 1 Determinar la relación entre la Gestión municipal vial y la dimensión Tangibilidad en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específico 2 Determinar la relación entre la Gestión municipal vial y la dimensión Fiabilidad en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específico 3 Determinar la relación entre la Gestión municipal vial y la dimensión Capacidad de respuesta en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específico 4 Determinar la relación entre la Gestión municipal vial y la dimensión Garantía en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específico 5 Demostrar la relación entre la Gestión municipal vial y la dimensión Empatía de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Específica 1 Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Tangibilidad en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específica 2 Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Fiabilidad en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específica 3 Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Capacidad de respuesta en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específica 4 Existe relación directa y significativa entre la Gestión municipal vial y la dimensión Garantía en usuario de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Específica 5 ¿Existe relación entre la Gestión municipal vial y la dimensión Empatía en una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022?</p>	Variable 1: Gestión Municipal Vial .				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Programas educativos	Normas de seguridad vial Cultura de educación vial Tasas de accidentes de tránsito Plan de educación vial	1,2,3,4,5,	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1)	Alto (82-107)
			Políticas públicas locales	Protección a los usuarios. Políticas públicas de seguridad vial. Seguridad vial incluyente.	6,7,8,9,	En desacuerdo (2)	Medio (55-81)
			Ingeniería vial	Mantenimiento de las vías Proyectos viales Paraderos informales	10,11,12 13,14,	Indiferente (3) De acuerdo (4)	Bajo (28-54)
			Sistema de tránsito	Siniestralidad vial Señalización vial Tránsito vehicular y peatonal	15,16,17 18,	Totalmente de acuerdo (5)	
			Participación social	Participación de la sociedad Concientización ciudadana Articulación vial en actividades productivas	19,20 ,21 22.		
			Normatividad	Leyes, normas y directivas de tránsito Aplicación de sanciones	23,24,25,26.		
			Variable 2: Servicio de transporte público .				
			Tangibilidad	Mantenimiento del vehículo Presentación del personal	1,2,3,4,	Totalmente en desacuerdo (1)	Alto (80- 93)
Fiabilidad	Uso de paraderos Cumplimiento de rutas Solución de problemas	5,6,7,8, 9,	En desacuerdo (2)	Medio (49-70)			
Capacidad de respuesta	Orientación al pasajero Eficiencia del servicio	10,11,12 13,	Indiferente (3)	Bajo (27 -48)			
Garantía	Cumplimiento de normas Respeto y buen trato	14,15,16, 17,	De acuerdo (4)				
Empatía	Satisfacción del usuario Cumplimiento del servicio	18,19,20, 21.	Totalmente de acuerdo (5)				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Método: Descriptivo, hipotético deductivo.</p>	<p>Población: La población del presente estudio está constituida por usuarios de una empresa que brinda el servicio de transportes de Lima Metropolitana.</p> <p>Muestreo: No probabilístico intencional por conveniencia.</p> <p>Muestra: constituida por 167 usuarios del servicio.</p>	<p>Variable 1: Gestión Municipal Vial Autor: Tormo, &, Chisvert 2011 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir la gestión municipal. Adaptado: Ámbito de Aplicación: Empresa de transportes de San Juan de Lurigancho. Administración: Individual – virtual.</p> <p>Variable 2: Servicio de transporte público Autor: (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1992). Modelo: SERVQUAL Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Adaptado: Ámbito de Aplicación: Empresa de transportes de San Juan de Lurigancho. Administración: Individual – virtual.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los datos de la muestra, se procesarán en el programa estadístico SPSS versión 26.0, donde se elaboraran tablas y figuras para el análisis descriptivo y comparativo, de las variables y dimensiones. Para la prueba de hipótesis se empleará el coeficiente de correlación de (rho) Spearman, que es una medida de correlación que mide el grado de relación o asociación de las variables en estudio, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p>

Anexo3: CUESTIONARIO SOBRE GESTION MUNICIPAL VIAL

Lea atentamente y responda con honestidad marcando en la escala ordinal que se encuentra al costado de cada una de las premisas, de acuerdo con su nivel de percepción. Esperamos que contestes de forma sincera y directa.

La encuesta es TOTALMENTE ANÓNIMA y solo te pedimos tu punto de vista.

La escala que mide las variables son:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Gracias por tu participación.

Nº	DIMENSIONES /ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PROGRAMAS EDUCATIVOS						
1	Los peatones respetan las normas de tránsito y seguridad vial, haciendo un uso correcto de las vial					
2	La municipalidad difunde a los ciudadanos las normas y señales de tránsito?					
3	los principios de la seguridad vial, son aplicadas por los usuarios del servicio y los transportistas					
4	La educación vial a permitido la reducción de las tasas de accidentes de tránsito?					
5	Los medios de comunicación ayudan con la difusión seria y responsable de la educación vial					
DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS PÚBLICAS LOCALES						
6	Se crean políticas públicas integrales de seguridad vial en la Municipalidad					
7	Los municipios tienen a la seguridad vial como una política pública de primer nivel					
8	Se implementan de manera obligatoria Planes de Seguridad Vial a nivel distrital					
9	Se fortalecen y articulan los programas culturales de seguridad vial dirigidos a la población					
DIMENSIÓN 3: INGENIERIA VIAL						
10	Las vías de circulación, paraderos y puentes en el distrito presentan un adecuado mantenimiento					
11	La presencia de puentes y paraderos autorizados ha permitido reducir los riesgos de accidentes de tránsito en el distrito					
12	La municipalidad busca erradicar los paraderos informales haciendo una adecuada señalización de los paraderos oficiales					
13	¿Se ha reorganizado y reestructurado el sistema de transporte público en el distrito?					
14	Se da impulso a las inversiones y el financiamiento para la ejecución de obras de infraestructura vial					
DIMENSIÓN 4: SISTEMA DE TRÁNSITO						

15	Se ha reducido los riesgos de siniestro (accidentes) por factores humanos, técnicos y de equipamiento					
16	Los pasos peatonales, puentes y paraderos públicos tienen una adecuada señalización					
17	Se respeta los límites de velocidad en las vías urbanas					
18	La labor de la policía de tránsito permite que el tránsito vehicular en el distrito sea fluido, seguro y ordenado					
DIMENSIÓN 5: PARTICIPACIÓN SOCIAL						
19	Se fomenta la participación de la ciudadanía en los planes de seguridad vial					
20	Los ciudadanos son conscientes de que la seguridad vial mejora el nivel cultural de la sociedad					
21	La participación de la sociedad en general favorece el posicionamiento de la seguridad vial					
22	Se organiza talleres o campañas dirigidos a la población en temas de respeto a la vida, valor de las normas de tránsito y responsabilidad ciudadana					
DIMENSIÓN 6: NORMATIVIDAD						
23	Las leyes están de acuerdo a la necesidades de la población en general					
24	Los operadores del servicio conocen la norma de tránsito y respetan las señales de tránsito					
25	Se fijan estándares para la aplicación de sanciones en función a la norma vigente					
26	Se exige responsabilidad a los operadores viales, para el cumplimiento de la normas de tránsito					

CUESTIONARIO SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Lea atentamente y responda con honestidad marcando en la escala ordinal que se encuentra al costado de cada una de las premisas, de acuerdo con su nivel de percepción. Esperamos que contestes de forma sincera y directa.

La encuesta es TOTALMENTE ANÓNIMA y solo te pedimos tu punto de vista.

La escala que mide las variables son:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Gracias por tu participación.

Nº	DIMENSIONES /ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD					
1	Las unidades de transporte de La empresa son nuevas y están buen mantenimiento					
2	Las unidades de transporte mantienen una buena limpieza					
3	El personal de las unidades de transporte, presentan una buena imagen e higiene personal					
4	Los buses son cómodos y confortables, apropiados para la ruta que llevan.					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD					
5	Las unidades de transporte hacen uso correcto de los paraderos establecidos					
6	Las unidades de transporte por lo general no presentan fallas mecánicas.					
7	Los problemas o percances que se presentan en la ruta son resueltos de manera inmediata.					
8	La empresa brinda buena información a los usuarios					
9	Los paraderos de la línea de buses están bien ubicados y distribuidos.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	Los trabajadores de la unidad están dispuestos a informar sobre cambios de última hora e imprevistos en la ruta.					
11	En caso de que falle un vehículo, la empresa envía automáticamente buses de respaldo para cubrir la ruta.					
12	Los choferes y cobradores orientan de manera clara a los pasajeros ante dudas que presentan.					

13	La empresa capacita a los choferes para atender de manera oportuna las necesidades de los pasajeros.					
DIMENSIÓN 4: GARANTÍA						
14	Se cumple las normas de uso de la unidad (cerrar la puerta, ponerse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad pre establecidas)					
15	El personal de la empresa de transporte cumple con las normas de tránsito.					
16	Los usuarios eligen esta empresa de transporte por la seguridad que ofrece la empresa.					
17	Todos los buses cuentan con un seguro vigente ante cualquier emergencia que ocurra con sus pasajeros.					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
18	El Servicio que brinda la empresa de transporte es de confianza, por el buen trato que ofrecen.					
19	Los usuarios reconocen la calidad por el servicio recibido.					
20	Siempre existe un cumplimiento de los horarios establecidos en la ruta					
21	La empresa brinda mejoras condiciones laborales a los trabajadores en comparación de otras empresas que cumplen la misma ruta.					

Anexo 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL VIAL

Nº	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PROGRAMAS EDUCATIVOS								
1	Los peatones respetan las normas de tránsito y seguridad vial, haciendo un uso correcto de las vial	X		X		X		
2	La municipalidad difunde a los ciudadanos las normas y señales de tránsito?	X		X		X		
3	los principios de la seguridad vial, son aplicadas por los usuarios del servicio y los transportistas	X		X		X		
4	La educación vial a permitido la reducción de las tasas de accidentes de tránsito?	X		X		X		
5	Los medios de comunicación ayudan con la difusión seria y responsable de la educación vial	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS PÚBLICAS LOCALES								
6	Se crean políticas públicas integrales de seguridad vial en la Municipalidad	X		X		X		
7	Los municipios tienen a la seguridad vial como una política pública de primer nivel	X		X		X		
8	Se implementan de manera obligatoria Planes de Seguridad Vial a nivel distrital	X		X		X		
9	Se fortalecen y articulan los programas culturales de seguridad vial dirigidos a la población	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INGENIERIA VIAL								
10	Las vías de circulación, paraderos y puentes en el distrito presentan un adecuado mantenimiento	X		X		X		
11	La presencia de puentes y paraderos autorizados ha permitido reducir los riesgos de accidentes de tránsito en el distrito	X		X		X		
12	La municipalidad busca erradicar los paraderos informales haciendo una adecuada señalización de los paraderos oficiales	X		X		X		
13	Se ha reorganizado y reestructurado el sistema de transporte público en el distrito?	X		X		X		
14	Se da impulso a las inversiones y el financiamiento para la ejecución de obras de infraestructura vial	X		X		X		
DIMENSION 4: SISTEMA DE TRANSITO								
15	Se ha reducido los riesgos de siniestro (accidentes) por factores humanos, técnicos y de equipamiento	X		X		X		
16	Los pasos peatonales, puentes y paraderos públicos tienen una adecuada señalización	X		X		X		
17	Se respeta los límites de velocidad en las vías urbanas	X		X		X		
18	La labor de la policía de tránsito permite que el tránsito vehicular en el distrito sea fluido, seguro y ordenado	X		X		X		
DIMENSION 5: PARTICIPACION SOCIAL								
19	Se fomenta la participación de la ciudadanía en los planes de seguridad vial	X		X		X		
20	Los ciudadanos son conscientes de que la seguridad vial mejora el nivel cultural de la sociedad	X		X		X		
21	La participación de la sociedad en general favorece el posicionamiento de la seguridad vial	X		X		X		
22	Se organiza talleres o campañas dirigidos a la población en temas de respeto a la vida, valor de las normas de tránsito y responsabilidad ciudadana	X		X		X		
DIMENSION 6: NORMATIVIDAD								
23	Las leyes están de acuerdo a la necesidades de la población en general	X		X		X		
24	Los operadores del servicio conocen la norma de tránsito y respetan las señales de tránsito	X		X		X		

25	Se fijan estándares para la aplicación de sanciones en función a la norma vigente	X		X		X			
26	Se exige responsabilidad a los operadores viales, para el cumplimiento de la normas de tránsito	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...DANIEL CARDENAS CANALES DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....Mg. en Docencia universitaria e investigación.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jesús María...2....de...junio..... del 2022....

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....


Mg. Cardenas Canales Daniel

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	Las unidades de transporte de La empresa son nuevas y están buen mantenimiento	x		x		x		
2	Las unidades de transporte mantienen una buena limpieza	x		x		x		
3	El personal de las unidades de transporte, presentan una buena imagen e higiene personal	x		x		x		
4	Los buses son cómodos y confortables, apropiados para la ruta que llevan.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		si	no	si	no	si	No	
5	Las unidades de transporte hacen uso correcto de los paraderos establecidos	x		x		x		
6	Las unidades de transporte por lo general no presentan fallas mecánicas.	x		x		x		
7	Los problemas o percances que se presentan en la ruta son resueltos de manera inmediata.	x		x		x		
8	La empresa brinda buena información a los usuarios	x		x		x		
9	Los paraderos de la línea de buses están bien ubicados y distribuidos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		si	no	si	no	si	No	
10	Los trabajadores de la unidad están dispuestos a informar sobre cambios de última hora e imprevistos en la ruta.	x		x		x		
11	En caso de que falle un vehículo, la empresa envía automáticamente buses de respaldo para cubrir la ruta.	x		x		x		
12	Los choferes y cobradores orientan de manera clara a los pasajeros ante dudas que presentan.	x		x		x		
13	La empresa capacita a los choferes para atender de manera oportuna las necesidades de los pasajeros.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: GARANTÍA		si	no	si	no	si	No	
14	Se cumple las normas de uso de la unidad (cerrar la puerta, ponerse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad pre establecidas)	x		x		x		
15	El personal de la empresa de transporte cumple con las normas de tránsito.	x		x		x		
16	Los usuarios eligen esta empresa de transporte por la seguridad que ofrece la empresa.	x		x		x		
17	Todos los buses cuentan con un seguro vigente ante cualquier emergencia que ocurra con sus pasajeros.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
18	El Servicio que brinda la empresa de transporte es de confianza, por el buen trato que ofrecen.	x		x		x		

19	Los usuarios reconocen la calidad por el servicio recibido.	x		x		x	
20	Siempre existe un cumplimiento de los horarios establecidos en la ruta	x		x		x	
21	La empresa brinda mejoras condiciones laborales a los trabajadores en comparación de otras empresas que cumplen la misma ruta.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...DANIEL CARDENAS CANALES**DNI:** 07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....Mg. en Docencia universitaria e investigación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al compone o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo

Jesús María...2....de...junio...del 2022

..........
Mg. Cardenas Canales Daniel

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL VIAL

N°	DIMENSIONES /items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROGRAMAS EDUCATIVOS								
1	Los peatones respetan las normas de tránsito y seguridad vial, haciendo un uso correcto de las vial	X		X		X		
2	La municipalidad difunde a los ciudadanos las normas y señales de tránsito?	X		X		X		
3	los principios de la seguridad vial, son aplicadas por los usuarios del servicio y los transportistas	X		X		X		
4	La educación vial a permitido la reducción de las tasas de accidentes de tránsito?	X		X		X		
5	Los medios de comunicación ayudan con la difusión seria y responsable de la educación vial	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS PÚBLICAS LOCALES								
6	Se crean políticas públicas integrales de seguridad vial en la Municipalidad	X		X		X		
7	Los municipios tienen a la seguridad vial como una política pública de primer nivel	X		X		X		
8	Se implementan de manera obligatoria Planes de Seguridad Vial a nivel distrital	X		X		X		
9	Se fortalecen y articulan los programas culturales de seguridad vial dirigidos a la población	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INGENIERIA VIAL								
10	Las vías de circulación, paraderos y puentes en el distrito presentan un adecuado mantenimiento	X		X		X		
11	La presencia de puentes y paraderos autorizados ha permitido reducir los riesgos de accidentes de tránsito en el distrito	X		X		X		
12	La municipalidad busca erradicar los paraderos informales haciendo una adecuada señalización de los paraderos oficiales	X		X		X		
13	Se ha reorganizado y reestructurado el sistema de transporte público en el distrito?	X		X		X		
14	Se da impulso a las inversiones y el financiamiento para la ejecución de obras de infraestructura vial	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SISTEMA DE TRÁNSITO								
15	Se ha reducido los riesgos de siniestro (accidentes) por factores humanos, técnicos y de equipamiento	X		X		X		
16	Los pasos peatonales, puentes y paraderos públicos tienen una adecuada señalización	X		X		X		
17	Se respeta los límites de velocidad en las vías urbanas	X		X		X		
18	La labor de la policía de tránsito permite que el tránsito vehicular en el distrito sea fluido, seguro y ordenado	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: PARTICIPACIÓN SOCIAL								
19	Se fomenta la participación de la ciudadanía en los planes de seguridad vial	X		X		X		
20	Los ciudadanos son conscientes de que la seguridad vial mejora el nivel cultural de la sociedad	X		X		X		
21	La participación de la sociedad en general favorece el posicionamiento de la seguridad vial	X		X		X		
22	Se organiza talleres o campañas dirigidos a la población en temas de respeto a la vida, valor de las normas de tránsito y responsabilidad ciudadana	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: NORMATIVIDAD								
23	Las leyes están de acuerdo a la necesidades de la población en general	X		X		X		
24	Los operadores del servicio conocen la norma de tránsito y respetan las señales de tránsito	X		X		X		
25	Se fijan estándares para la aplicación de sanciones en función a la norma vigente	X		X		X		
26	Se exige responsabilidad a los operadores viales, para el cumplimiento de la normas de tránsito	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JANIER ROQUE DEL VILLAR SOTELO DNI: 41188559

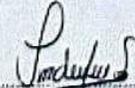
Lima, 14 de junio de 2022

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES /items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Las unidades de transporte de La empresa son nuevas y están buen mantenimiento	X		X		X		
2	Las unidades de transporte mantienen una buena limpieza	X		X		X		
3	El personal de las unidades de transporte, presentan una buena imagen e higiene personal	X		X		X		
4	Los buses son cómodos y confortables, apropiados para la ruta que llevan.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
5	Las unidades de transporte hacen uso correcto de los paraderos establecidos	X		X		X		
6	Las unidades de transporte por lo general no presentan fallas mecánicas.	X		X		X		
7	Los problemas o percances que se presentan en la ruta son resueltos de manera inmediata.	X		X		X		
8	La empresa brinda buena información a los usuarios	X		X		X		
9	Los paraderos de la línea de buses están bien ubicados y distribuidos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	No	SI	No	SI	No	
10	Los trabajadores de la unidad están dispuestos a informar sobre cambios de última hora e imprevistos en la ruta.	X		X		X		
11	En caso de que falle un vehículo, la empresa envía automáticamente buses de respaldo para cubrir la ruta.	X		X		X		
12	Los choferes y cobradores orientan de manera clara a los pasajeros ante dudas que presentan.	X		X		X		
13	La empresa capacita a los choferes para atender de manera oportuna las necesidades de los pasajeros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: GARANTÍA		SI	No	SI	No	SI	No	
14	Se cumple las normas de uso de la unidad (cerrar la puerta, ponerse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad pre establecidas)	X		X		X		
15	El personal de la empresa de transporte cumple con las normas de tránsito.	X		X		X		
16	Los usuarios eligen esta empresa de transporte por la seguridad que ofrece la empresa.	X		X		X		
17	Todos los buses cuentan con un seguro vigente ante cualquier emergencia que ocurra con sus pasajeros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No	
18	El Servicio que brinda la empresa de transporte es de confianza, por el buen trato que ofrecen.	X		X		X		
19	Los usuarios reconocen la calidad por el servicio recibido.	X		X		X		
20	Siempre existe un cumplimiento de los horarios establecidos en la ruta	X		X		X		
21	La empresa brinda mejoras condiciones laborales a los trabajadores en comparación de otras empresas que cumplen la misma ruta.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JANIER ROQUE DEL VILLAR SOTELO DNI: 41188559

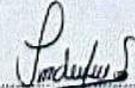
Lima, 14 de junio de 2022

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL VIAL

Nº	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PROGRAMAS EDUCATIVOS								
1	Los peatones respetan las normas de tránsito y seguridad vial, haciendo un uso correcto de las vías	X		X		X		
2	La municipalidad difunde a los ciudadanos las normas y señales de tránsito	X		X		X		
3	Los principios de la seguridad vial, son aplicadas por los usuarios del servicio y los transportistas	X		X		X		
4	La educación vial ha permitido la reducción de las tasas de accidentes de tránsito	X		X		X		
5	Los medios de comunicación ayudan con la difusión seria y responsable de la educación vial	X		X		X		
DIMENSION 2: POLÍTICAS PÚBLICAS LOCALES		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se crean políticas públicas integrales de seguridad vial en la Municipalidad	X		X		X		
7	Los municipios tienen a la seguridad vial como una política pública de primer nivel	X		X		X		
8	Se implementan de manera obligatoria Planes de Seguridad Vial a nivel distrital	X		X		X		
9	Se fortalecen y articulan los programas culturales de seguridad vial dirigidos a la población	X		X		X		
DIMENSION 3: INGENIERIA VIAL		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las vías de circulación, paraderos y puentes en el distrito presentan un adecuado mantenimiento	X		X		X		
11	La presencia de puentes y paraderos autorizados ha permitido reducir los riesgos de accidentes de tránsito en el distrito	X		X		X		
12	La municipalidad busca erradicar los paraderos informales haciendo una adecuada señalización de los paraderos oficiales	X		X		X		
13	Se ha reorganizado y reestructurado el sistema de transporte público en el distrito	X		X		X		
14	Se da impulso a las inversiones y el financiamiento para la ejecución de obras de infraestructura vial	X		X		X		
DIMENSION 4: SISTEMA DE TRÁNSITO		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se ha reducido los riesgos de siniestro (accidentes) por factores humanos, técnicos y de equipamiento	X		X		X		
16	Los pasos peatonales, puentes y paraderos públicos tienen una adecuada señalización	X		X		X		
17	Se respeta los límites de velocidad en las vías urbanas	X		X		X		
18	La labor de la policía de tránsito permite que el tránsito vehicular en el distrito sea fluido, seguro y ordenado	X		X		X		
DIMENSION 5: PARTICIPACION SOCIAL		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se fomenta la participación de la ciudadanía en los planes de seguridad vial	X		X		X		
20	Los ciudadanos son conscientes de que la seguridad vial mejora el nivel cultural de la sociedad	X		X		X		
21	La participación de la sociedad en general favorece el posicionamiento de la seguridad vial	X		X		X		
22	Se organiza talleres o campañas dirigidos a la población en temas de respeto a la vida, valor de las normas de tránsito y responsabilidad ciudadana	X		X		X		
DIMENSION 6: NORMATIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Las leyes están de acuerdo a las necesidades de la población en general	X		X		X		
24	Los operadores del servicio conocen la norma de tránsito y respetan las señales de tránsito	X		X		X		
25	Se fijan estándares para la aplicación de sanciones en función a la norma vigente	X		X		X		
26	Se exige responsabilidad a los operadores viales, para el cumplimiento de las normas de tránsito	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Dennis Fernando Jaramillo Ostos**

DNI: 10754317

Especialidad del validador: Metodólogo

06 de JUNIO del 2022



Mg. Dennis Fernando Ostos
Catedra Superintendencia

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	Las unidades de transporte de La empresa son nuevas y están buen mantenimiento	X		X		X		
2	Las unidades de transporte mantienen una buena limpieza	X		X		X		
3	El personal de las unidades de transporte, presentan una buena imagen e higiene personal	X		X		X		
4	Los buses son cómodos y confortables, apropiados para la ruta que llevan.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las unidades de transporte hacen uso correcto de los paraderos establecidos	X		X		X		
6	Las unidades de transporte por lo general no presentan fallas mecánicas.	X		X		X		
7	Los problemas o percances que se presentan en la ruta son resueltos de manera inmediata.	X		X		X		
8	La empresa brinda buena información a los usuarios	X		X		X		
9	Los paraderos de la línea de buses están bien ubicados y distribuidos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los trabajadores de la unidad están dispuestos a informar sobre cambios de última hora e imprevistos en la ruta.	X		X		X		
11	En caso de que falle un vehículo, la empresa envía automáticamente buses de respaldo para cubrir la ruta.	X		X		X		
12	Los choferes y cobradores orientan de manera clara a los pasajeros ante dudas que presentan.	X		X		X		
13	La empresa capacita a los choferes para atender de manera oportuna las necesidades de los pasajeros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: GARANTÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se cumple las normas de uso de la unidad (cerrar la puerta, ponerse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad pre establecidas)	X		X		X		
15	El personal de la empresa de transporte cumple con las normas de tránsito.	X		X		X		
16	Los usuarios eligen esta empresa de transporte por la seguridad que ofrece la empresa.	X		X		X		
17	Todos los buses cuentan con un seguro vigente ante cualquier emergencia que ocurra con sus pasajeros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	El Servicio que brinda la empresa de transporte es de confianza, por el buen trato que ofrecen.	X		X		X		
19	Los usuarios reconocen la calidad por el servicio recibido.	X		X		X		
20	Siempre existe un cumplimiento de los horarios establecidos en la ruta	X		X		X		
21	La empresa brinda mejoras condiciones laborales a los trabajadores en comparación de otras empresas que cumplen la misma ruta.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable**

[] Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Dennis Fernando Jaramillo Osto **DNI:10754317**

Especialidad del validador: Metodólogo



Mg. Dennis Fernando Osto
Catedrático

06 de JUNIO del 2022

Firma del Experto del informante.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos de la variable Gestión Municipal Vial

N°	D1					D2				D3					D4				D5				D6						TOTAL	CO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TD1	D1			TD2	D2	TD3	D3	TD4	D4	TD5	D5	TD6	D6	
1	3	2	4	2	3	1	2	3	2	4	4	4	5	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4	2	1	5	14	2	8	1	21	3	9	2	10	2	12	2	74	2	
2	1	1	1	4	2	4	1	5	4	1	2	3	2	1	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	9	1	14	3	9	1	15	3	15	3	17	3	79	2	
3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	8	1	6	1	10	1	6	1	5	1	7	1	42	1	
4	2	1	2	3	3	3	1	2	3	1	4	5	3	4	3	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3	4	11	1	9	2	17	3	11	2	10	2	13	2	71	2	
5	3	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	2	5	1	5	5	1	2	1	5	8	1	8	1	21	3	13	2	16	3	9	2	75	2	
6	2	1	2	4	4	1	2	1	2	2	5	4	2	2	4	2	2	1	2	5	5	1	2	5	1	5	13	2	6	1	15	2	9	2	13	2	13	2	69	2	
7	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	16	2	13	2	19	3	13	2	14	2	13	2	88	3	
8	2	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	1	1	2	3	2	3	2	3	5	5	4	3	4	2	3	18	2	17	3	12	2	10	2	17	3	12	2	86	3	
9	2	3	3	4	4	3	2	3	3	1	5	3	3	2	2	3	2	3	1	2	5	2	4	3	4	3	16	2	11	2	14	2	10	2	10	2	14	3	75	2	
10	2	2	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	5	18	2	12	2	16	2	8	1	12	2	15	3	81	2	
11	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	15	2	15	3	17	3	11	2	14	2	14	3	86	3		
12	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	1	1	2	3	11	1	9	2	11	2	8	1	13	2	9	2	61	2	
13	1	3	1	2	2	2	2	5	4	3	5	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	5	2	9	1	13	2	15	2	11	2	11	2	13	2	72	2	
14	2	4	4	4	4	4	3	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	1	2	3	4	3	18	2	9	2	14	2	9	2	10	2	12	2	72	2	
15	5	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	13	2	4	1	6	1	8	1	10	2	12	2	53	1		
16	3	3	2	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	16	2	15	3	21	3	11	2	15	3	14	3	92	3	
17	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	5	4	2	2	2	5	4	16	2	12	2	14	2	12	2	13	2	13	2	80	2	
18	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	1	3	1	5	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	13	2	10	2	9	1	12	2	9	2	10	2	63	2	
19	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3	9	1	12	2	19	3	12	2	10	2	14	3	76	2	
20	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	17	2	14	3	13	2	10	2	16	3	14	3	84	3	
21	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	17	2	14	3	13	2	10	2	16	3	14	3	84	3	
22	2	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	5	1	3	5	5	4	1	5	5	2	5	5	3	2	16	2	9	2	13	2	17	3	13	2	15	3	83	3	
23	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	4	5	5	5	3	3	1	2	2	1	4	1	5	3	2	4	9	1	5	1	22	3	9	2	8	1	14	3	67	2	
24	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	6	1	4	1	6	1	5	1	4	1	8	1	33	1	
25	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	2	7	1	10	1	8	1	8	1	8	1	54	1	
26	3	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	16	2	17	3	15	2	12	2	12	2	9	2	81	2	
27	5	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	9	1	7	1	14	2	11	2	11	2	9	2	61	2	
28	3	2	2	2	5	2	1	1	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	5	4	4	5	2	4	4	14	2	8	1	15	2	11	2	18	3	14	3	80	2		
29	3	3	4	2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	16	2	13	2	16	2	14	3	11	2	12	2	82	3	
30	2	4	3	3	1	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	13	2	15	3	19	3	11	2	12	2	14	3	84	3	
31	3	1	3	1	1	1	5	1	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	9	1	10	2	17	3	12	2	13	2	14	3	75	2		
32	1	2	1	4	4	2	3	4	2	4	5	5	3	2	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	12	1	11	2	19	3	13	2	13	2	10	2	78	2	
33	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	1	2	5	4	3	2	4	15	2	12	2	17	3	13	2	9	2	13	2	79	2	
34	1	2	3	5	3	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	2	4	1	4	3	1	3	2	4	14	2	8	1	8	1	9	2	12	2	10	2	61	2	
35	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	13	2	4	1	7	1	6	1	12	2	10	2	52	1	
36	2	3	2	5	4	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	16	2	9	2	14	2	8	1	12	2	13	2	72	2

Medición			
Escala de valores			
Totalmente en desacuerdo	1		
En desacuerdo	2		
Indiferente	3		
De acuerdo	4		
Totalmente de acuerdo	5		
Dimensiones			
D1: Programa educativos	5 items	D4: Sistema de	4 items
D2: Políticas públicas locales	4 items	D5: Participación	4 items
D3: Ingeniería vial	5 items	D6: Normatividad	4 items
Total: 26 items			
Niveles y rangos		Bajo	Medio
Gestión municipal vial	[28 - 54]	[55 - 81]	[82 - 107]
Programas educativos	[6 - 12]	[13 - 18]	[19 - 25]
Políticas públicas locales	[4 - 8]	[9 - 13]	[14 - 17]
Ingeniería vial	[5 - 10]	[11 - 16]	[17 - 22]
Sistema de tránsito	[4 - 8]	[9 - 13]	[14 - 18]
Participación social	[4 - 8]	[9 - 14]	[15 - 20]
Normatividad	[4 - 8]	[9 - 13]	[14 - 17]
VMAX		107	25
VMIN		28	6
RANGO		79	19
AMPLITUD		26.3	6.3

Prueba de confiabilidad de los instrumentos de la variable Servicio de Transporte Público

N°	D1				D2					D3				D4				D5					TD1	D1	TD2	D2	TD3	D3	TD4	D4	TD5	D5	TOTAL	CO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21													
1	4	4	1	2	2	1	3	4	5	3	4	4	2	2	4	4	5	2	5	4	3	11	2	15	2	13	2	15	3	14	2	68	2	
2	2	3	1	1	4	3	4	4	3	1	3	4	4	2	4	1	4	5	4	1	5	7	1	18	3	12	2	11	2	15	3	63	2	
3	3	1	1	1	1	2	1	4	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	6	1	10	1	9	2	6	1	6	1	37	1	
4	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	5	3	3	2	3	3	6	1	9	1	6	1	13	2	11	2	45	1	
5	5	2	1	1	1	5	5	5	1	2	5	1	2	2	1	2	1	5	5	1	2	9	2	17	3	10	2	6	1	13	2	55	2	
6	4	3	1	4	2	5	2	3	2	3	5	4	1	4	4	1	5	4	5	4	3	12	2	14	2	13	2	14	3	16	3	69	2	
7	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	14	3	16	2	14	3	12	2	13	2	69	2	
8	3	1	1	2	3	2	3	4	4	1	2	2	3	4	3	3	2	5	5	1	5	7	1	16	2	8	1	12	2	16	3	59	2	
9	2	2	2	3	3	4	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	9	2	14	2	8	1	13	2	10	2	54	2	
10	4	1	4	4	5	1	5	5	4	1	5	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4	13	2	20	3	8	1	17	3	19	3	77	3	
11	2	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	4	4	4	9	2	15	2	8	1	8	1	15	3	55	2	
12	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4	1	3	3	2	3	4	4	3	8	1	8	1	10	2	9	2	14	2	49	2	
13	3	2	2	2	1	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	9	2	14	2	12	2	14	3	14	2	63	2	
14	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	1	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	11	2	14	2	12	2	18	3	19	3	74	3	
15	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	12	2	7	1	10	2	12	2	10	2	51	2	
16	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	11	2	13	2	15	3	14	3	15	3	68	2	
17	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	6	1	13	2	14	3	10	2	14	2	57	2	
18	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	1	2	1	1	5	2	3	2	10	2	16	2	13	2	5	1	12	2	56	2	
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	2	14	2	15	3	12	2	12	2	65	2	
20	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	15	3	19	3	15	3	12	2	14	2	75	3	
21	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	15	3	19	3	15	3	12	2	14	2	75	3	
22	4	2	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	14	3	14	2	7	1	12	2	13	2	60	2	
23	5	3	1	1	1	1	3	2	4	2	3	2	3	1	2	3	4	4	4	4	3	10	2	11	2	10	2	10	2	15	3	56	2	
24	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	4	1	8	1	4	1	8	1	4	1	28	1	
25	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	9	2	11	2	8	1	8	1	9	2	45	1	
26	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	10	2	15	2	13	2	12	2	11	2	61	2	
27	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	3	10	2	12	2	9	2	12	2	9	2	52	2	
28	3	1	3	3	4	3	3	1	3	4	5	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	10	2	14	2	16	3	12	2	10	2	62	2	
29	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	13	2	17	3	14	3	11	2	13	2	68	2	
30	5	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	5	3	3	3	4	2	3	3	3	14	3	16	2	13	2	13	2	11	2	67	2	
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	16	3	15	2	14	3	13	2	14	2	72	3	
32	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	5	1	6	1	4	1	6	1	6	1	27	1	
33	2	4	5	3	2	3	4	2	1	2	3	4	5	4	3	4	1	1	2	3	2	14	3	12	2	14	3	12	2	8	1	60	2	
34	1	2	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	3	2	2	5	4	5	4	4	5	6	1	10	1	7	1	13	2	18	3	54	2	
35	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	6	1	10	1	5	1	8	1	8	1	37	1	

Medición			
Escala de valores			
Totalmente en desacuerdo	1		
En desacuerdo	2		
Indiferente	3		
De acuerdo	4		
Totalmente de acuerdo	5		
Dimensiones			
D1: Tangibilidad	4 ítems	D4: Garantía	4 ítems
D2: Fiabilidad	5 ítems	D5: Empatía	4 ítems
D3: Capacidad de respuesta	4 ítems		
Total: 21 ítems			
Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Servicio de transporte públi	[27 - 48]	[49 - 70]	[71 - 93]
Tangibilidad	[4 - 8]	[9 - 13]	[14 - 19]
Fiabilidad	[5 - 10]	[11 - 16]	[17 - 22]
Capacidad de respuesta	[4 - 8]	[9 - 13]	[14 - 19]
Garantía	[4 - 8]	[9 - 13]	[14 - 18]
Empatía	[4 - 8]	[9 - 14]	[15 - 20]
VMAX	93	19	22
VMIN	27	4	5
RANGO	66	15	17
AMPLITUD	22	5	5.7

Anexo 6: Confiabilidad Gestión Municipal Vial

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	90,0
	Excluido ^a	2	10,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	71,7222	149,036	-,102	,809
VAR00002	71,6111	141,781	,175	,799
VAR00003	71,3889	141,663	,156	,800
VAR00004	70,7222	133,154	,504	,784
VAR00005	71,2778	137,389	,336	,792
VAR00006	71,2222	132,301	,469	,785
VAR00007	71,4444	131,203	,517	,782
VAR00008	71,5000	132,382	,452	,785
VAR00009	71,2222	135,124	,431	,787
VAR00010	71,5000	134,618	,374	,790
VAR00011	70,2222	142,301	,121	,803
VAR00012	70,8889	129,163	,576	,779
VAR00013	71,1667	138,382	,289	,794
VAR00014	71,2222	134,771	,381	,789
VAR00015	71,0000	142,353	,155	,800
VAR00016	71,3333	145,412	,070	,801
VAR00017	71,4444	141,908	,217	,796
VAR00018	71,6667	134,471	,539	,784
VAR00019	71,2778	134,448	,428	,787
VAR00020	70,8333	134,618	,392	,789

VAR00021	70,5000	136,382	,413	,788
VAR00022	71,5556	134,967	,362	,790
VAR00023	71,0556	140,173	,292	,794
VAR00024	71,0556	141,232	,243	,796
VAR00025	70,7778	135,712	,291	,795
VAR00026	70,3889	140,016	,283	,794

Servicio de transporte público .

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	57,5000	106,474	,198	,784
VAR00002	58,1500	103,503	,348	,777
VAR00003	58,4000	97,726	,499	,767
VAR00004	57,9000	98,411	,517	,767
VAR00005	57,8500	101,503	,371	,775
VAR00006	57,7000	108,642	,031	,796
VAR00007	57,5000	95,421	,555	,762
VAR00008	57,4500	104,682	,191	,786
VAR00009	57,6500	101,292	,357	,776
VAR00010	57,8500	100,661	,309	,780
VAR00011	57,4000	101,937	,272	,782
VAR00012	57,5000	105,737	,175	,786
VAR00013	57,8000	109,011	,037	,793
VAR00014	57,7500	103,671	,339	,777
VAR00015	57,5000	98,368	,667	,762
VAR00016	57,4500	103,524	,215	,786
VAR00017	57,4500	94,261	,516	,764

VAR00018	56,8000	101,011	,357	,776
VAR00019	56,7500	95,039	,605	,760
VAR00020	57,4000	99,832	,370	,775
VAR00021	57,2500	104,197	,323	,778